



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión del talento humano y satisfacción laboral del
personal de enfermería en un hospital de Pimentel

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Tafur Sanchez, Jessica Massiel (ORCID: 0000-0002-0282-0374)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Con todo el amor del mundo para toda mi familia, por ser la fuente de inspiración en cada uno de mis retos y metas logradas y por siempre estar alentándome en estos momentos tan difíciles que estamos viviendo.

A mis cuñadas CECILIA y LAURA y a mis adorables sobrinos FRANK, BRYAN Y ARIANITA, por su apoyo incondicional emocionalmente y espiritualmente.

Agradecimiento

A Dios por iluminarme y protegerme en estos momentos tan difíciles por lo que venimos enfrentando todos los que estamos en primera línea.

Al Hospital LUIS HEYSEN por permitirme realizar mi investigación y a mis colegas, por su participación en la presente investigación a pesar de todo el agotamiento físico y/o emocional.

A nuestra profesora y asesora Dra. Patricia Rivera Castañeda por su apoyo en todo momento en la presente investigación

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice tablas	v
Índice de Gráficos	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	6
III.- METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV.- RESULTADOS	25
V.- DISCUSIÓN	39
VI.- CONCLUSIONES	44
VII.- RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	57
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	58
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	60
Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.	69
Anexo 4: Matriz de consistencia	91
Anexo 5: Resultados	93
Anexo 6: Autorización del Desarrollo de la Investigación	106

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias según la categoría planificación y políticas.....	25
Tabla 2: Distribución de frecuencias según la categoría organización.....	26
Tabla 3: Distribución de frecuencias según la categoría gestión del empleo	27
Tabla 4: Distribución de frecuencias según la categoría dirección.....	28
Tabla 5: Distribución de frecuencias según la categoría control	29
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable gestión del talento humano	30
Tabla 7: Distribución de frecuencias según la categoría desempeño de tareas.....	31
Tabla 8: Distribución de frecuencias según la categoría beneficios laborales y/o remunerativos	32
Tabla 9: Distribución de frecuencia según la categoría físicas.....	33
Tabla 10: Distribución de frecuencias según la categoría desarrollo personal.....	34
Tabla 11: Distribución de frecuencias según la categoría políticas administrativas.....	35
Tabla 12: Distribución de frecuencias según la categoría relaciones con la autoridad.....	36
Tabla 13: Distribución de frecuencias según la variable satisfacción laboral	37
Tabla 14: Correlación entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel 2020	38

Índice de Figuras

Figura 1. Resultados porcentuales para la categoría Planificación y Políticas.....	93
Figura 2. Resultados porcentuales para la categoría organización.....	94
Figura 3. Resultados porcentuales para la categoría Gestión del empleo.....	95
Figura 4. Resultados porcentuales para la categoría dirección.....	96
Figura 5. Resultados porcentuales para la categoría control	97
Figura 6. Resultados porcentuales para la variable Gestión del Talento humano	98
Figura 7. Resultados porcentuales para la categoría Desempeño de tareas.....	99
Figura 8. Resultados porcentuales para la categoría beneficios laborales y/o remunerativos	100
Figura 9. Resultados porcentuales para la categoría condiciones físicas	101
Figura 10. Resultados porcentuales para la categoría desarrollo personal	102
Figura 11. Resultados porcentuales para la categoría políticas administrativas	103
Figura 12. Resultados porcentuales para la categoría Relaciones con la autoridad	104
Figura 13. Resultados porcentuales para la variable Satisfacción laboral.....	105

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería, Hospital Heysen Pimentel, 2020. Fue una investigación cuantitativa tipo transversal, correlacional, descriptivo explicativo. La muestra estuvo conformada por todas las enfermeras del servicio de emergencia y UVI (52). Se utilizó como técnica para cada variable una encuesta y de instrumento un cuestionario, utilizado por Godoy (2016). La confiabilidad de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,888 y 0,813 para la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral respectivamente. Los resultados referentes a la Gestión del talento humano, el 71,2% de los encuestados estuvo de acuerdo, Planificación y Políticas aplicadas por el hospital, un 59,6%; organización, el 76,9%; gestión del empleo, el 50%; dirección, el 51,9% y control, 48,1%. Respecto a la variable Satisfacción laboral, el 67,3% de acuerdo; desarrollo de tareas, 30,8% pocas veces de acuerdo; beneficios laborales y remuneraciones, 82,7% conforme; condiciones físicas, 86,6% de acuerdo; desarrollo personal, 65,4% pocas veces está de acuerdo; políticas administrativas, 34,6% pocas veces de acuerdo y relación con la autoridad, 90,3% de acuerdo. Se determinó, mediante la Prueba de correlación de Pearson, que existe una correlación directa muy fuerte ($\text{sig}=0,000$, $p< 0,05$; $r = 0,731$).

Palabras clave: Gestión, satisfacción laboral, emergencia, organización, dirección, control.

ABSTRACT

The research had the general objective of determining the relationship between the management of human talent and the job satisfaction of nursing personnel, Hospital II Luis Inchaústegui Heysen - Pimentel, 2020. It was a quantitative cross-sectional, correlational, descriptive explanatory study. The sample was made up of all the nurses from the emergency service and ICU (52). A survey was used as a technique for each variable and a questionnaire as an instrument, used by Godoy (2016). The reliability according to the Cronbach's alpha coefficient was 0.888 and 0.813 for the variable human resource management and job satisfaction, respectively. The results referring to the Management of human talent, 71.2% of the respondents agreed, Planning and Policies applied by the hospital, 59.6%; organization, 76.9%; employment management, 50%; management, 51.9% and control, 48.1%. Regarding the variable Job satisfaction, 67.3% agreed; task development, 30.8% rarely agree; labor benefits and remunerations, 82.7% agree; physical conditions, 86.6% agree; personal development, 65.4% rarely agree; administrative policies, 34.6% rarely agree and relationship with the authority, 90.3% agree. It was determined, using the Pearson Correlation Test, that there is a very strong direct correlation (sig = 0.000, $p < 0.05$; $r = 0.731$).

Keywords: Management, job satisfaction, emergency, organization, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

Muchas empresas en la actualidad, tienen enmarcados en sus políticas, la administración del personal, sabiendo que son los empleadores el talento humano más valioso que tiene una institución, y necesitan de su empeño y dedicación para desarrollar un empleo con eficiencia, logrando satisfacer a sus clientes (internos y externos) y por ende aumentar y mejorar el rendimiento de la institución. (Bernal Moreno, 2014)

Existen organizaciones mundiales que reconocen la gran labor de enfermería en la salud, pronunciándose con calificativos positivos relacionados a las funciones y calidad de servicio que brindan. De igual manera, se manifestaron sobre las pésimas situaciones de empleo, el incremento de las horas laboradas, inestabilidad profesional y aumento de juicios que conllevan a un fuerte estrés y por consecuencia el agotamiento físico y mental. Por otro lado, la convivencia con los pacientes, su enfermedad, sufrimiento y hasta en ocasiones la muerte y sumado a los problemas familiares o propios del trabajo; se convierten en un riesgo potencial que afectan la condición de supervivencia de las enfermeras. (Cogollo & Gómez Bustamante, 2010).

Según una encuesta de Gallup el 85% de los colaboradores a nivel mundial confiesa, que no hay satisfacción, tampoco empeño y no hay identificación con su labor realizada. Por otro lado, la información ha descubierto que la mayor parte de trabajadores en el mundo detestan su labor y específicamente a su superior.

Según la publicación de Forbes (revista) del 2013 afirma que el trabajo se considera frecuentemente como un fracaso prácticamente (90%) de los mismos a nivel mundial refieren sentirse así. (Gallup, George, 2018)

Los avances en temas de salud en Sudamérica muestran importantes resultados, lo cual implica afrontar diversos desafíos con gran responsabilidad, los mismos que están relacionados a las aptitudes y recursos disponibles; de igual forma, la formación de médicos especialistas y enfermeras no debe parar; se requiere de una infraestructura hospitalaria moderna que incluya equipos y

nuevas tecnologías; es decir, gestionar el buen uso de los recursos y aplicar una organización que accedan aprovechar con competencias al equipo y dar un servicio de calidad (Enfermagen).

Las encuestas aplicadas a distintos personajes latinoamericanos relacionados al tema de capital humano, concluyeron que, el 65% de los participantes a través de la consulta reconocen que existe en sus países un ente del gobierno encargado de la coordinación nacional de la información respecto al equipo, formación y trabajo del capital humano en salud. Por lo tanto, es fundamental el rol del estado en la reactivación de la administración del talento humano, por ser un tema de interés nacional, para lo cual debe establecer políticas que permitan alcanzar los objetivos trazados referentes a la administración de la gestión del trabajador sanitario de cada país (Salud, 2015 pag 7).

El Ministerio de Salud, afirma que, una adecuada administración del personal tendrá una mejoría en la calidad de sus procesos; y por consecuente en las actividades programadas por la institución, cuyos resultados se ven reflejados en el agrado de los mismos y en el efecto de la población. El personal sanitario manifiesta sentirse satisfecho particular y profesionalmente cuando ofrecen atención de calidad a sus pacientes, logrando salvar una vida mediante una labor eficaz. Asimismo, la posibilidad que les otorguen para participar tomando decisiones para resolver problemas o mejorar algún aspecto de su servicio eleva su moral. Cuando medimos la satisfacción laboral estamos demostrando la eficacia de las instituciones y de sus prestaciones; es por esta razón, la importancia de contar con el personal de enfermería con un estado de ánimo perfecto (MINSA, 2002).

El hospital en estudio, ubicado en el kilómetro 3.7 carretera a Pimentel, viene dando servicios a la comunidad hace aproximadamente 10 años, la misma que tiene un departamento de área crítica, conformada por las unidades de emergencia y cuidados Intensivos, con cincuenta y dos enfermeras encargadas de ambos servicios y donde atendemos a pacientes referidos de Jaén y

Cajamarca; de las cuales 5 enfermeras por turno son programadas en el servicio de emergencia para realizar el trabajo en los diferentes tópicos (observación mujeres, varones, pediatría, inyectables, shock trauma); y en algunos momentos se asumió labores nuestros colegas de los diferentes servicios que tenía asignado descansos médicos sobrecargando el trabajo del personal de enfermería y consecuentemente ha creado un fuerte malestar entre los colaboradores. Así mismo, no se distribuye de forma adecuada a las enfermeras teniendo como referencia a sus competencias profesionales, ya que muchos de ellos cuentan con estudios de especialización y/o maestría; lo cual se reflejó en su desempeño laboral y descontento en la atención recibida por los pacientes; sumándose a esto, la escasez de posibilidades para crecer profesionalmente, por no contar con los permisos necesarios, y la motivación respectiva para asistir a cursos de capacitación y/o formación.

De acuerdo a la problemática planteada, se realizó la revisión bibliográfica correspondiente, con la finalidad de darle sustento teórico a nuestra investigación; por lo que se planteó la pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de las enfermeras de emergencia y de UVI del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui Pimentel 2020?

El análisis obtenido tuvo una aportación relevante, no solamente, desde una perspectiva organizacional, al cumplir sus objetivos trazados, sino también, influyó de manera significativa en el contento de los pacientes, debido a los buenos cuidados recibidos por profesionales de enfermería. Esto estuvo reflejado en la satisfacción de los colaboradores, por contar con los recursos necesarios para atender en forma oportuna y dinámica las emergencias presentadas, sintiendo una gran motivación para salvar vidas.

Cabe recalcar, que fue muy importante contar con personal idóneo en la institución y con buena predisposición para gestionar de manera adecuada los recursos, lográndose los objetivos de cada uno de las enfermeras de los servicios en mención y de la empresa.

La necesidad de ejecutar esta investigación es precisamente implementar en el sistema de GRH, lineamientos obligatorios que contemplen la promoción de los puestos de trabajo, de acuerdo a la Meritocracia, pues pretendemos la mejora continua para nuestra institución; a partir de datos e información recogida de fuentes confiables, que nos ayudará principalmente, a buscar parámetros, que permitan encontrar problemas y fortalezas de las unidades asistenciales, y arribar a importantes conclusiones; por tanto, servirá como antecedente en futuras investigaciones y/o aplicación en otros hospitales.

Su objetivo General de esta investigación fue:

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Pimentel 2020.

Y como objetivos específicos:

- Analizar el nivel de la gestión del talento humano desde la percepción del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Pimentel 2020.
- Describir el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui –Pimentel 2020.
- Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería de emergencia y Unidad Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Pimentel 2020.

En este estudio nos planteamos las siguientes hipótesis:

H1.- Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui- Pimentel 2020.

Ho. - No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui- Pimentel 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha buscado estudios previos con la misma problemática para poder aportar con teorías al siguiente proyecto:

García, et ál. (2018), nos menciona en su artículo investigado: *“Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba*, donde se aplicó como instrumento para recolectar datos de la variable gestión del talento, a un cuestionario. Los participantes seleccionados fueron los que contaban con más de 1 año de antigüedad. Los resultados recogidos de los 33 colaboradores, corresponden el 72.7% mujeres y 23.7% hombres; 66.7% tienen su edad entre 30 a 49 años. Un 72.7% manifestó ser evaluados en relación a sus capacidades y resultados obtenidos y el 60.6% refirió ser evaluados en la adecuación al puesto. El 81.8% requiere de motivación de parte de la institución para poder alcanzar su desarrollo técnico y profesional. El 66.7% manifestó que la organización cuenta con una buena dirección, existen grandes desafíos laborales (45.5%). Por otra parte, el 66.7% señalaron que los insumos no siempre son suficientes y un 48.5% afirma tener libertad sólo por momentos. En conclusión, se percibió que la administración del recurso humano en la institución es buena, con miras a mejorar aspectos relacionados con la falta de materiales u otros temas que puedan afectar la estabilidad de la gestión” (García Milian, Carbonel-Alonso, López-Puig, María, & Acelia, 2018).

De la misma manera López, (2017), nos menciona en su publicación *“Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano*, tuvo como objetivo medir la gestión del capital humano en un área hospitalaria. Fue una investigación evaluativa, donde la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores. Se obtuvieron resultados positivos sobre la gestión del talento. El 78,1 % cuestionaron su grado de inteligencia, los recursos existentes limitaron el desarrollo del personal. La mayor parte de trabajadores consideró que recibían un salario precario por su labor. Existe demasiada burocracia y los directivos se esfuerzan por una buena gestión del personal. Terminando sobre la sensación

de la gestión del talento humano en la organización es positiva, aunque aún quedan situaciones identificables por mejorar.” (López Puig, Zoe, Segredo Pérez, & Pomares Pérez, 2017 Enero- Marzo)

Según el autor Menéndez (2016) en su tesis *“Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinarios de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias*. Fue una investigación de tipo descriptivo, transversal, una población de 71 trabajadores; evaluándose mediante un cuestionario auto administrado, cuyos resultados refieren una satisfacción de los profesionales de 2.78; en lo que concierne a las competencias laborales obtuvieron el puntaje 1.91 (menos valorada) y las relaciones interpersonales 3.56 (más valorada). Concluyéndose que existe un nivel medio de satisfacción en la institución y que puede bajarse la tensión y cargas en el trabajo si se gestiona adecuadamente el desempeño en las funciones de los profesionales.” (Menéndez, 2016).

Por su parte, Enriquez (2015) *“Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios en el área de cuidados intensivos del hospital de especialidades Baca Ortiz*. Se trató de un estudio de campo de tipo descriptivo, con una población estudiada constituida por 64 trabajadores, Se utilizó como instrumento un cuestionario validado, con un grado de confiabilidad del 0,88 (alfa de Crombach). Se concluye que hay el 77% (49) del personal con un alto nivel de desmotivación, cuyo desempeño no es el mejor para trabajar y atender con calidad a sus usuarios. Por tanto, fue necesario elaborar un plan de gestión para el capital humano, de tal manera que les permita mejorar en forma favorable su estado de motivación, ya que éste favorece las buenas relaciones interpersonales.” (Enriquez Salazar, 2015)

En la tesis *“Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz (España)”*, según Pablos y Cubo (2015), realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, conformada por 138 enfermeras, aplicándose un cuestionario para recolectar datos como instrumento evaluativo, validado por expertos y con confiabilidad comprobada; obtuvieron el treinta y cuatro punto siete por ciento (34,7%) muy satisfecho con su desempeño y el

sesenta y siete punto dos por ciento (67.2%) de acuerdo, respecto a sus competencias profesionales alcanzadas, pudiendo concluir, que la variable satisfacción laboral no presenta variación significativa en los enfermeros de los hospitales en estudio. (Pablos Gonzales, Abril - Junio 2015)

En el trabajo realizado por Herrera y et ál, En el año 2014, nos menciona en su informe “*Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la Provincia del Carchi - Ecuador*, donde su objetivo general fue determinar el grado de motivación y satisfacción en el trabajo de los enfermeros. Se utilizó con los colaboradores la técnica encuesta para recopilar datos. Entre los resultados obtenidos encontramos un alto grado de motivación del personal de enfermería, permitiéndoles desenvolverse de manera responsable en sus funciones competitivas; asimismo, manifiestan que cuentan con una infraestructura y equipamiento adecuado y necesario, que les permite aplicar sus conocimientos y destrezas en bien de la salud, produciéndose de esta manera un clima laboral apropiado.” (Erazo Riascos, 2014)

La tesis “*Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción – Paraguay*” de Vera & Samudio (2013), trabajó con 72% del personal (188 profesionales). Los encuestados manifestaron estar contentos con las labores realizadas en su servicio y al mismo tiempo se identifican con el liderazgo que ejerce su jefe; de otro lado, indicaron su descontento con las instalaciones, inexistencia de capacitaciones y desarrollo profesional, inequidad en los sueldos y bonos. Concluyéndose que existe un elevado nivel de agrado por su trabajo, permitiéndoles realizar sus labores con calidad y esmero en la atención, una mejor relación interpersonal entre colegas y el incremento de su productividad. (Vera de Corbalam & Samudio, 2013)

Carbajal (2019), en su tesis “*Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico*”. Se hizo una verificación metodológica de artículos científicos de tipo cuantitativo y cualitativo en un 75% y 25% respectivamente. Como resultado se arribó al 100% del personal con

satisfacción media. Se evaluaron las dimensiones: Trabajo colaborativo, condiciones ambientales y la relación social, alcanzaron un 75% de satisfacción; en cuanto a políticas de administración y competencias, un 62,5%; y en cuanto a los salarios y bonificaciones, el contentamiento del personal fue deficiente en 62,5%. Concluyéndose que los enfermeros(as) del servicio de sala de operaciones presentan grado medio de satisfacción en su trabajo. En cambio, relaciones sociales, trabajo colaborativo y condiciones del ambiente de trabajo reportan un contenido laboral mayor en las enfermeras. (Carbajal Angeles, 2019)

Ávila (2018), aplicó una investigación descriptiva, explicativa, correlacional, transversal y causal; a ciento setenta y seis profesionales; utilizó un cuestionario validado según la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin, a 176 miembros asistenciales sanitarios del Centro Hospitalario de Barranca – Cajatambo (2018), su objetivo general fue: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de salud. Los resultados reportaron que la administración del capital humano: 46,5% refirió no realizarse un correcto reclutamiento de personal, el 48,3% indicó que no se efectúa correctamente el examen de desempeño del personal, el 39,8% manifestó no contar con condiciones laborales seguras, el 49,9% señaló que no existe preocupación por el crecimiento profesional. Respecto a Satisfacción laboral: el 50% no estuvo de acuerdo con las políticas aplicadas en el Hospital, el 47% sintió no haber tenido logros relevantes en su trabajo, el 37,5% refirió no sentirse satisfecho con las responsabilidades asignadas. (Ávila Del Valle, 2018)

Rojas (2018), realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018; teniendo como resultados en cuanto a la Gestión del Talento Humano, la mitad (50%) de los trabajadores y en el desempeño Laboral, un poco más de la mitad (60%) de trabajadores están totalmente de acuerdo, un poco menos de la mitad (34%) están de acuerdo, un poco menos de la mitad (44%) están totalmente de acuerdo (Rosario & Vilchez Paz, 2018)

Zelada (2015), con su estudio *“Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja - Lima 2014*, se planteó como objetivo medir el grado de satisfacción laboral de los enfermeros asistenciales en dicho Centro hospitalarios. El nivel de investigación fue aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo constituida por 28 trabajadores. Se utilizó a la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario validado por el MINSA. Se arribó a los siguientes resultados: Baja satisfacción 68% y alto 32%. Concluyéndose que la mayoría de los profesionales de enfermería tienen un grado de satisfacción bajo, con respecto a la falta de un programa de capacitación, la carencia de ciertos instrumentos y herramientas para desempeñarse correctamente en sus respectivos puestos de trabajo; la falta de reconocimiento al buen desempeño por parte de los jefes, la escasa participación de colaboradores para la toma de decisiones.” (Zelada Rosales, 2015)

Paredes y País (2015): “Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque”, se empleó el cuestionario “Satisfacción laboral del enfermero” del MINSA. Siendo su producto final de satisfacción: de empleo actual (48%), trabajo general (38%), interrelación con su jefe (44%), promoción de empleo (62%), sueldos y estímulos y el intercambio entre colegas (56%) y en el entorno laboral (60%). (Paredes Vichez, 2015).

Alva (2014), en cuanto a su investigación *“Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - Lima 2012*. Se desarrolló una investigación de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, con una población constituida por 36 profesionales. Como técnica se aplicó una encuesta y un instrumento. Los siguientes resultados demuestran que el grado de satisfacción media es de 72%, 17% baja y 11% alta, respecto sistema de beneficios del trabajo 77%, ambiente de trabajo 75% políticas administrativas, 71% relaciones interpersonales, 69% desempeño de tareas, 69% desarrollo personal, 64% relación con los jefes, fue media. Se concluyó que del personal de enfermería en su mayoría

tienen un grado de satisfacción media a baja; asimismo, muestran insatisfacción respecto a las dimensiones de beneficios en el trabajo y/o remunerativos, relaciones personales dentro de la organización, crecimiento personal, logro de tareas, relación con los jefes; quienes no están contentos con el pago que perciben, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les permite participar en su trabajo.” (Alva Salas, 2014)

Niquén y Zapata (2014)” *Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital nacional – Essalud. Chiclayo – Perú*, su objetivo fue de identificar, describir y analizar las percepciones; el escenario fueron tres servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud: Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Cirugía de Tórax – Cardiovascular Cardiología-Otorrinolaringología; la investigación se materializó bajo el paradigma cualitativo, a través de un estudio de caso. La muestra estuvo conformada por 10 enfermeras asistenciales, los datos se recogieron empleando una entrevista semi estructurada, surgiendo tres categorías: El liderazgo habilidad para una administración eficiente, el arte de gestionar el talento humano. Llegando a la conclusión que el personal de enfermería asistencial percibe el rol gestor debido a la buena preparación académica, aumento de las horas de trabajo, deficiencia de liderazgo, inoportuna gestión de capital humano e insumos con la ocupación del gestor” (Niquén Salazar, 2014).

Empezamos hablando de la dirección del desarrollo humano; Son acciones que permiten el funcionamiento y el progreso de los colaboradores de una empresa para alcanzar sus propósitos. Es necesario esclarecer las normas y definir políticas y oficios del trabajador y precisar alternativas que nos ayuden a incentivar y promover el recurso humano (Maldonado, 2015).

La Administración de R. H. pretende asegurar la selección de los mejores trabajadores, formándolos y desarrollándolos convenientemente (Excelencia, 2019)

Está claro que la gestión del personal es uno de los momentos más sobresalientes en las instituciones de salud, sino es tomada en cuenta tiene como consecuencia frustración para llevar una ventaja de cualidad y diferencia entre los diferentes establecimientos y por lo tanto hay unos escasos en las obligaciones generando un descuido en la atención brindada (Mirelle Inácio, Marilda Rodrigues, Helena Henriques, & Fabio de Souza, 2016)

Teniendo en cuenta lo que se expone en la revista científica: La administración, dirección, gobierno, competencias son términos muy con gestión de los colaboradores; es un cambio a un peligro en el sistema sanitario dando como resultado el inmejorable empleo de los recursos humanos en una institución (Hernández Ortiz & Gomez Torres, 2010)

Sistema que reúne algunas características holísticas, y de apoyo mutuo, por tanto, no puede trabajarse de forma aislada, sino que funciona como un sistema de interrelaciones, distinguiéndose desde un punto de vista social y técnico. (Escat, 2002)

La administración del personal es un área muy sensible a la mente que debe priorizarse en las organizaciones, depende de mucho de la cultura de cada una de las empresas y sus lineamientos administrativos que cuenten cada una de ellas para ser utilizadas en su desarrollo internos (Palomino, 2009).

Según, Jeffrey Pfeffer uno de los grandes analistas de las apariencias organizacionales nos manifiestas lo vital que es el contar una administración de personal positiva porque favorece la retención del talento (Prieto Bejarano, 2013)

Citado por Amador “El conjunto administrativo donde se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades” (Amador, 2003)

Según el autor Chiavenato, refiere que la gestión del personal está basada en el acatamiento de las normas y políticas.

Lo anterior mencionado de acuerdo a los diversos autores nos esclarece el panorama en cuanto a las definiciones del talento humano y sus objetivos son:

- 1.- Colabora con la institución en el cumplimiento de objetivos.
2. Suministrar competencia a la institución: Desarrollar las competencias de cada persona para lograr la productividad.
- 3.- Considerar a las personas idóneas y motivadas. – Permite el reclutamiento y selección correcta del trabajador mejor capacitado para la empresa, motivarlo constantemente y retenerlo.
- 4.-Incrementar la satisfacción laboral; para alcanzar el éxito de una organización hay que tener contentos a los clientes internos.
- 5.- Incrementar y mantener una vida saludable en el trabajo; convirtiendo a la institución en un ambiente confortable y de estímulo para conservar a los talentos.
- 6.-Gestionar cambios, adecuándose a la revolución social, tecnológica, económica, cultural y política.
- 7.-Mantener políticas éticas y transparentes, consiste en la rendición de cuentas de una manera clara y transparente.
- 8.- Sinergia. – trabajando para propósitos comunes.
- 9.- Delinear las labores y colaborativo. Se busca la participación conjunta para el bien de la empresa, por ello es importante darles las condiciones necesarias que les permita ir mejorando dentro de la organización.
- 10.-Retribuir a los talentos, en función a los logros de los objetivos de la empresa, los trabajadores deben ser recompensados.
11. Valorar su desempeño; permitiendo mejorar continuamente a las personas en diversos aspectos técnicos y personales. (Armas Ortega & Llanos Encalda, 2017)

Modelo de Werther y Davis (1991)

Se centra en la fuerte dependencia existente entre las labores esenciales realizadas por el personal y que, desde luego desde asocian a cinco categorías que son vitales en la GRH para conseguir los propósitos, institucionales y particulares que conducen a la organización. A diferencia, este modelo no tiene diseñado estrategias de proyección para su personal, lo cual lo hace impactante, desde la óptica del desafío que enfrentarán, lo que significa un gran avance para el sistema, el mismo que tendrá un sistema de auditorías para realizar la retroalimentación respectiva. Se basa en aspectos como:

Bases y retos: Es el primordial reto y apunta al crecimiento de la productividad, para lo cual, se deben organizar de acuerdo al entorno en el que se desenvuelve la organización, debido al surgimiento de otros desafíos a considerar como son, la economía, las posibilidades de mercado u otras disposiciones.

Organización y elección: Es el corazón de la ARH y necesita contar con datos sólidos respecto a cada talento y su puesto de trabajo, para reclutar y seleccionar cuando se requiera y cubrir las necesidades futuras de RH en la organización.

Desarrollo y evaluación: Los nuevos empleados contratados reciben la inducción, que no es más que la primera capacitación en la empresa, concerniente a las políticas y las normas de la organización; se les asignan las funciones que les competen, se les programa capacitación necesaria para incrementar su productividad y se evalúa formalmente el desempeño de cada uno periódicamente.

Las retribuciones, es un elemento fundamental para motivar el esfuerzo del trabajador; por el cual deberían percibir un sueldo razonable y ser amparados de riesgos, incluyéndose en esa esfera la previsión de actos no deseados y afecciones ocupacionales.

Atención a sus colaboradores, consiste en brindar al personal condiciones de trabajo óptimo, así como, asesoría necesaria para afrontar dificultades y estrés que se puedan producir en el trabajo. La motivación del personal está influenciada por los sistemas de comunicación existentes.

Relaciones con el sindicato: En las acciones planificadas por la ARH, debe considerarse la participación del sindicato, para mantener la armonía dentro de la empresa.

Perspectiva de la administración de personal: Es muy importante mantener la retroalimentación del departamento GRH sobre su desempeño. Por este motivo, se realizan controles y supervisiones en busca de posibles debilidades y fortalecerlas mediante la aplicación de métodos más eficientes que permitan alcanzar las metas propuestas.

Como apreciamos, este modelo tiene carácter integral, pues relaciona a todos los elementos que involucran al capital humano, comprometidos en alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, lo cual se verá materializado en una correcta GRH (Wether & Davis Keith, 2008 Sexta Edición).

Gestión Recursos Humanos (Cuesta, 2005)

Este modelo funcional de GRH tiene como sustento al modelo de Beer, y se caracteriza por la necesidad de usar una tecnología para aplicarlo en la organización, proponiendo centralizar las funciones esenciales de GRH en cuatro aspectos:

La organización del personal: Relacionada con la cantidad de personal, el reclutamiento y selección del mismo, su evaluación respectiva, la cual va siempre relacionada con la promoción, democión, recolocación del talento humano.

La educación y desarrollo: Conciernen al desarrollo y planes de sucesión para el personal, cooperación, impulso y responsabilidad en sus labores.

Sistema laboral: estructura laboral, seguridad y salud ocupacional, requerimientos ergonómicos, mejorando las competencias laborales.

Recompensa laboral: Incumbe formas de pago, reconocimiento social, procesos de motivación, entre otros.

Luego, Cuesta cambia su guía al incorporar el seguimiento y control de GRH basada la satisfacción del cliente, como instrumento de innovación a la GRH; agregando nuevos componentes y procedimientos, obteniéndose resultados esperados en tiempos largos, respecto a la buena disposición del individuo y productividad de la empresa.

En seguida, describimos aspectos importantes que se incluyen en la guía:

- **Condiciones de ubicación:** Referido a la fortaleza laboral; manejo institucional, política de organización, puestos de trabajo, normas y valores requeridas por la sociedad.
- **Grupos de interés:** Son personas de distintas clases sociales comprometidos con la organización: Dueños, directores, trabajadores, masa social, estado y organizaciones sindicales.
- **Normas de capital Humano:** Se refirieren a guías establecidas en el modelo con la finalidad de influenciar en los colaboradores; movimiento de personal; métodos de trabajo y de recompensa.
- **Resultados:** El efecto se mide a través de la productividad institucional y contenta del profesional.

Este modelo es muy completo, debido a que integra a distintos grupos de interés social (usuarios, proveedores, entre otros), en sus procesos, lo cual, aporta un valor significativo al entorno (Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil, 2005).

Satisfacción Laboral

Desde del siglo anterior según Taylor (1911) hizo una investigación pionera de los empleadores Bethlehem Steel Company, donde afirmó que el gusto por lo haces siempre está vinculada con las políticas y movilización de la empresa citado en (Pérez Vilar, 2011)

Pujol (2018), menciona a la satisfacción laboral como el nivel en que a los colaboradores les gusta su trabajo. También considera que es el comportamiento que responde emocionalmente ante el trabajo como un todo”. (Pujol Cols, 2018).

Citado por Gondra (2006) Percepción de confort procedente de la situación laboral, ejecución de misiones del dominio de una empresa y de poder lograr competencias (Gondra, Laca Arocena, & Mejía Ceballos, 2006)

Según Abrajan en su tesis reafirma que el gusto al trabajo se asocia directamente con las vivencias dentro de una institución, que luego se modifica en lo que el empleador pueda percibir dentro de sus emociones, todo esto es de manera de individual, convirtiéndose en un aprendizaje positivo o negativo (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009)

Tal como dice Galaz (2002) “El provecho de examinar el agrado del trabajo en nuestros centros laborales está fundamentado en relacionar el trato digno de los mismos en el crecimiento, progreso de cada uno de ellos y cuanta implicancia genera en el desenvolvimiento de nuestras funciones” (Galaz Fontes, 2002).

Así mismo Caballero (2002) pues define cómo un grupo de acciones de una empresa, donde lo emocional, las acciones afectivas y cognitivas están muy ligadas a la parte del contenido en el quehacer diario de nuestras actividades (Caballero Rodríguez, 2002).

Se ha investigado que el impacto tiene mucha importancia en la satisfacción de ocupación, la decisión de iniciar un emprendimiento, la edad y el ciclo de carrera, así como las variables relacionadas con la familia (Leyva Townsend & Idrogo Carlier, 2013)

Por consiguiente, las teorías relacionadas a mi segunda variable son:

Teoría de Maslow

Afirma en su teoría que las necesidades tienen prioridades de atención y lo plasmó en una pirámide para un mejor entendimiento.

Fisiológicas: Abarca la alimentación, respiración, descanso, sexo, equilibrio homeostático.

De Seguridad: Relacionadas con el equilibrio hemostático, empleabilidad, vivienda.

Sociales: Necesita amistad, estima e intimidad.

Reconocimiento: Tiene que ver con el respeto, la confianza y el éxito.

Autorrealización: Es el nivel más alto de la pirámide y está orientado a desarrollarse en temas de educación y crecimiento (Vázquez Muñoz & Valbuena de la Fuente, s.f.).

Teoría X/Y

Este autor, Douglas, sostiene que hay mayor satisfacción en las personas, cuando la organización les brinda un ambiente de trabajo, donde se desenvuelvan con mayor independencia, lo que conlleva a una mejor adaptabilidad para interactuar y facilitar el control. El autor afirma:

X: Presenta a los trabajadores como que les desagrada el trabajo y son obligados y controlados por sus directivos;

Y: Los colaboradores están convencidos e interesados en realizar sus funciones

Es obvio, que el mejor aliado en el cumplimiento de las metas de toda institución es la teoría Y, ya que estamos frente a personal muy motivado y apasionado por realizar un buen trabajo (McGregor Douglas, 1960)

March y Simón, afirma que el grado de complacencia o insatisfacción de un trabajador, está fuertemente relacionado a un estímulo, el mismo que al tornarse negativo, creará una sensación de desagrado en el individuo y lo reflejará en el trabajo realizado. El autor refiere, que cuanto más se valore las recompensaciones de los trabajadores, mayor será su complacencia laboral y su grado de anhelo. Además, a mayor alto nivel de anhelo, menor contento, definitivamente, la satisfacción del personal, produce un aumento o decremento en sus labores (p. 49).

Lawler y Porter (1967 citado por Arbaiza, 2017), manifiesta que el gusto de los trabajadores está en función al valor que les asignen a las retribuciones (internas o externas).

Retribución Interna: Tiene relación directa con la necesidad de cada individuo de autorealizarse.

Retribución Externa: Son aquellas que controla la organización de acuerdo a su política establecida en cuestión de salarios, promoción de puestos de trabajo, bonos, capacitaciones, etc.

Por otro parte, refiere la que existe relación directa entre la complacencia consiste y productividad; por tanto, es necesario tener en consideración las apreciaciones de los colaboradores con relación al contenido con sus funciones asignadas en su trabajo (Arbaiza Fermini, 2017)

Los motivos fundamentales de la satisfacción Laboral conforme la publicación Puleva, afirma que las causas reiteradas de malestar, dañan en forma negativa al personal de una organización, ocasionando gran malestar que puede conllevar al abandono del puesto de trabajo. Algunas de esas causas son las siguientes:

- Salarios precarios.
- Malas relaciones interpersonales.
- Pocas aspiraciones profesionales, por falta de un programa de ascensos.
- Inseguridad del trabajador por falta de habilidades y aptitudes.
- Las condiciones de trabajo inapropiadas.
- Productividad de la personal.
- Ambientes de trabajo en malas condiciones.
- Apatía del trabajador por falta de motivación.
- Estrés (Aparicio Perez, 2016).

Teoría de los factores de Herzberg

Esta teoría nos manifiesta que el motivar a nuestro personal es algo muy importante a seguir; determinando el mayor o menor agrado a lo que realizamos:

La realización de un trabajo interesante: el logro, la responsabilidad, el reconocimiento y la promoción

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción: las condiciones de trabajo: el sueldo, las relaciones humanas, la política de la empresa.

En resumen, todos estos factores antes descritos son de vital importancia para nuestros empleadores puedan cumplir con sus objetivos ya sean personales e institucionales. (Marketing en el siglo)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: es una investigación cuantitativa porque hacemos uso de las herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados (Research)

Diseño de investigación: no experimental: transversal, correlacional, descriptivo.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable X: “Gestión de Talento Humano” (V. dependiente)

Variable Y: “Satisfacción Personal” (V. independiente)

- **Definición conceptual:**

- ✓ **Gestión del talento humano**

Según Armas (2017) ya antes citado La GRH es un grupo de guías y procedimientos importantes con la finalidad de manejar adecuadamente el trabajo de las personas; para lo cual, es importante considerar distintos procesos, que permitan a la organización y al personal lograr sus objetivos

- ✓ **Satisfacción Personal**

Para Pujol (2018) Nivel de satisfacción que tienen los empleados con su trabajo

- **Definición operacional:**

- ✓ **Gestión del talento humano**

Es el total de tareas que se realizan para gestionar de manera responsable al personal de salud, con la finalidad de lograr desarrollar todo su potencial para que la institución y trabajadores alcancen su máximo beneficio.

✓ **Satisfacción laboral**

Es el nivel de conformidad presentado un profesional de salud, respecto a su entorno y condiciones laborales, la cual se está relacionada con la calidad de trabajo del personal, la productividad y rentabilidad de la institución.

- Escala de medición: es nominal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo.

- **Población:**

Se consideró para la tesis en estudio una población de cincuenta y dos enfermeras (52) de emergencia y de UVI del Hospital Heysen.

- **Criterios de inclusión**

Se aplicó a todas las enfermeras que laboran en emergencia y UVI.

- **Criterios de exclusión**

No estuvieron incluidos los trabajadores que gozaron de licencia y/o vacaciones.

- **Muestra**

Estuvo conformada por todas las enfermeras del área crítica del Hospital antes mencionado.

- **Muestreo**

Se aplicó muestreo probabilístico, ya que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de escogerse para la muestra; se define previamente las cualidades de la población y la proporción de la muestra” (Hérmendez Sampiere, Dr. Fernandez Collado, & Baptista, 2014).

- **Unidad de análisis:** fueron las enfermeras de emergencia y UVI del hospital en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El presente texto de investigación utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios con preguntas y varias alternativas, dirigidos a las enfermeras de ambos servicios estudiados del Hospital Heysen, nos permitieron obtener datos relevantes para determinar las variables propuestas.

El cuestionario aplicado en la investigación fue diseñado por Godoy (2016) en la tesis “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia”, el cual fue validado por juicio de expertos.

Referente a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el programa SPSS para determinar el valor de Alfa de Cronbach para las variables planteadas.

3.5. Procedimientos

La tesis se realizó con las enfermeras de emergencia y UVI del Hospital Heysen. Se solicitó en primer lugar la autorización para acceder a las instalaciones de la institución; se aplicaron los cuestionarios correspondientes a la investigación, previamente con el consentimiento informado de cada una de las investigadas. Una vez recolectado los datos, se procedió al análisis respectivo y se contrastó con la hipótesis en estudio, arribando a hallazgos importantes que sirvieron a los intereses de los colaboradores e institución.

3.6. Método de análisis de datos

La información recopilada; fueron procesados de acorde a los objetivos planteados y se utilizó el programa Word para recolectarlos y Excel para consolidar, ordenar y analizar los mismos, a través de tablas.

Referente a la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó el programa de estadística SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró en todo el proceso los principios de veracidad, autonomía y confidencialidad, de beneficencia y de no maleficencia. En veracidad, se evitó violentar los derechos de autor de las fuentes revisadas; por otra parte, se aseguró de tener información fidedigna de las colaboradoras a fin de no incurrir en falsas conclusiones.

La autonomía jugó un papel fundamental a la hora de responder los ítems evaluados, respondiendo con toda libertad y confianza de acuerdo a sus percepciones y experiencias laborales.

El principio de beneficencia y de no maleficencia están muy ligadas y se aplicó en los investigadores en no someterlos en causarles daño y tampoco que se encuentren en riesgo en ningún momento del estudio. (Siurana Aparasi, 2017)

IV. RESULTADOS

4.1. Distribución de frecuencias de la variable “Gestión del Talento humano del personal de enfermería en un hospital de Pimentel 2020”

A continuación, mostramos las tablas que contienen los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento que evaluó la gestión del talento humano del personal de enfermería en un hospital II Luis Heysen Inchaustegui de Pimentel, de acuerdo a las categorías planteadas.

TABLA 1: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS

	Planificación	Políticas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Siempre		8	15,4	15,4	15,4
	Casi Siempre		31	59,6	59,6	75,0
	Nunca		12	23,1	23,1	98,1
	Casi Nunca		1	1,9	1,9	100,0
	Total		52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Así pues, los resultados obtenidos en la tabla 1, nos muestra: un 15,4% del personal de enfermería encuestado manifiesta que siempre se aplican de manera adecuada la Planificación y políticas en un hospital de Pimentel, el 59,6% casi siempre; 23,1% nunca y el 1,9% casi nunca. Esto quiere decir que, el recurso humano de la institución casi siempre reconoce que: se trabaja en base a objetivos planificados y políticas establecidas, su opinión cuenta en la planificación del plan operativo de su servicio, la planificación se realiza semestralmente, el personal es contratado de acuerdo al perfil requerido para el cargo a desempeñar, el personal asistencial asignado es suficiente de acuerdo al área y tienen conocimiento de sus deberes y derechos tal como consta en el reglamento interno de trabajo.

TABLA 2: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA ORGANIZACIÓN

Organización		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	3,8	3,8
	Casi Siempre	40	76,9	80,8
	Nunca	9	17,3	98,1
	Casi Nunca	1	1,9	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 2, nos indica que el 3,8 % de los colaboradores siempre está de acuerdo con la organización del hospital de Pimentel, el 76,9% casi siempre; 17,3% nunca y el 1,9% casi nunca. Esto quiere decir que el personal de la institución casi siempre: conoce sus funciones asignadas en su servicio, los puestos de enfermería están acorde con las necesidades del hospital, el perfil del profesional está de acuerdo a sus labores realizadas y están estatuidas en el MOF.

TABLA 3: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA GESTIÓN DEL EMPLEO

Gestión Empleo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	25,0	25,0
	Casi Siempre	26	50,0	75,0
	Nunca	10	19,2	94,2
	Casi Nunca	3	5,8	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3, se reporta que el 25% de las enfermeras siempre está de acuerdo con la Gestión del empleo que se realiza en el hospital de Pimentel, el 50% casi siempre; 19,2% nunca y el 5,8% casi nunca. Esto quiere decir que los trabajadores casi siempre: Existe promoción de actividades de vinculación con el hospital, están de acuerdo con el sueldo recibido por las funciones realizadas y que la institución promueve la línea de carrera profesional.

TABLA 4: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA DIRECCIÓN

	Dirección	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	11,5	11,5
	Casi Siempre	27	51,9	63,5
	Nunca	19	36,5	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los hallazgos encontrados en la tabla 4, registran el 11,5% de trabajadores siempre están de acuerdo respecto a la función de dirección desempeñada por sus superiores de la institución, el 51,9% casi siempre y 36,5% nunca. Esto demuestra, que los trabajadores casi siempre está de acuerdo en que: Su jefa cumple con las funciones de capacitar, emplear y retener al capital humano; motiva a su personal para brindar un buen servicio, ejerce un liderazgo democrático, el ambiente de trabajo es cómodo para desempeñarse en sus labores encargadas, promueven la comunicación y trabajo en equipo, evalúan a su personal de acuerdo a su desempeño profesional y moral para el otorgamiento de méritos y se hace la retroalimentación respectiva, según los resultados obtenidos.

Tabla 5: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAAS SEGÚN LA CATEGORÍA CONTROL

Control		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	5,8	5,8	5,8
	Casi Siempre	20	38,5	38,5	44,2
	Nunca	25	48,1	48,1	92,3
	Casi Nunca	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, podemos apreciar que el 5,8% de los trabajadores siempre reconocen que la función de control realizada por sus jefes es la adecuada, el 38,5% casi siempre; 48,1% nunca y 7,7% casi nunca. Por lo tanto, casi la mitad de los profesionales de enfermería manifestaron nunca estar de acuerdo con la supervisión realizada por sus jefas, ya que no son objetivas, puesto que no se evalúa de acuerdo al rendimiento de cada trabajador y no se aplica una rúbrica aprobada y validada, no se mide el clima laboral existente y mucho menos hacen la retroalimentación respectiva para mejorar.

A continuación, mostraremos la tabla 6, donde se resumen los resultados de manera general, respecto a la variable Gestión del talento humano.

TABLA 6: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Talento humano		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,9	1,9
	Casi Siempre	37	71,2	73,1
	Nunca	13	25,0	98,1
	Casi Nunca	1	1,9	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6, se puede apreciar claramente los resultados obtenidos según la opinión de los profesionales de enfermería encuestados, respecto a la variable Gestión del talento humano, donde encontramos que el 1,9% de los trabajadores marcaron siempre, el 71,2% casi siempre; 25% nunca y 1,9% casi nunca. Esto quiere decir que la mayoría de enfermeros(as) está conforme con las políticas y procedimientos gestionados por los directivos, para lograr sus objetivos trazados.

4.2. Distribución de frecuencias de la variable “Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel 2020”.

A continuación, mostramos las tablas que contienen los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento que evaluó la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel, de acuerdo a las categorías planteadas.

TABLA 7: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA DESEMPEÑO DE TAREAS

Desempeño de tareas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Pocas veces de acuerdo	16	30,8	30,8
	Indiferente	18	34,6	65,4
	Mayormente de acuerdo	14	26,9	92,3
	Totalmente de acuerdo	4	7,7	100,0
	Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, podemos apreciar la categoría desempeño de tareas que realiza el personal de enfermería, cuyos resultados fueron: el 30,8% pocas veces están de acuerdo, el 34,6% es indiferente; 26,9% mayormente de acuerdo y 7,7% totalmente de acuerdo. Como se puede notar, el porcentaje de profesionales que está de acuerdo es bajo, por lo tanto, hay insatisfacción respecto a las tareas desempeñadas en el servicio de emergencia, además, sienten que falta organización y que el apoyo por parte de la jefatura es limitado.

TABLA 8: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

Beneficio Laboral				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces de					
	acuerdo			1	1,9	1,9
	Indiferente			5	9,6	11,5
	Mayormente de					
	acuerdo			43	82,7	94,2
	Totalmente de acuerdo			3	5,8	100,0
	Total			52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Respecto a los beneficios laborales y remuneraciones, se registra en la tabla 8, que el 1,9% de los encuestados pocas veces están de acuerdo, el 9,6% es indiferente; 82,7% mayormente de acuerdo y 5,8% totalmente de acuerdo. Se puede concluir que no hay problema con el pago recibido por sus labores realizadas en la institución.

Tabla 9: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN LA CATEGORÍA FÍSICAS

<i>Condiciones Físicas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>
		<i>válido</i>	<i>acumulado</i>
<i>Válido Pocas veces de acuerdo</i>			
	4	7,7	7,7
<i>Indiferente</i>	3	5,8	13,5
<i>Mayormente de acuerdo</i>	20	38,5	51,9
<i>Totalmente de acuerdo</i>	25	48,1	100,0
<i>Total</i>	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a las condiciones del ambiente físico de trabajo, según consta en la tabla 9, el 7,7% de los encuestados pocas veces están de acuerdo, el 5,8% es indiferente; 38,5% mayormente de acuerdo y 48,1% totalmente de acuerdo. Concluyéndose que la mayor parte del personal asistencial de enfermería está a gusto con la infraestructura del hospital, cuentan con equipos e instrumentos adecuados para realizar sus funciones, hay buena iluminación y ventilación, a esto se suma la colaboración mutua entre colegas del servicio.

TABLA 10: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA DESARROLLO PERSONAL

Desarrollo personal		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	21,2		21,2
	Pocas veces de acuerdo	34	65,4		86,5
	Indiferente	3	5,8		92,3
	Mayormente de acuerdo	4	7,7		100,0
	Total	52	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la categoría desarrollo personal, la tabla 10, señala al 21,2% de encuestados, están totalmente en desacuerdo, el 65,4% pocas veces de acuerdo, 5,8% indiferente y 7,7% mayormente de acuerdo. Se concluye que la mayor parte del personal está descontento respecto al desarrollo de sus objetivos personales, ya que sienten que sus esfuerzos no se consideran en las evaluaciones, no hay estímulo por parte de la jefatura y hay falta de capacitación.

TABLA 11: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Política Administrativa				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces de			18	34,6	34,6
	Indiferente			18	34,6	69,2
	Mayormente de			14	26,9	96,2
	acuerdo					
	Totalmente de acuerdo			2	3,8	100,0
	Total			52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Referente a las Políticas administrativas, la tabla 11 indica que, el 34,6% de los encuestados pocas veces están de acuerdo, el 34,6% es indiferente; 26,9% mayormente de acuerdo y 3,8% totalmente de acuerdo. Se puede apreciar que el mayor porcentaje de profesionales no está de acuerdo con las políticas aplicadas por la institución, referentes a las indicaciones recibidas de sus superiores para realizar las labores, las réplicas de las capacitaciones por parte de las jefas, las supervisiones en el horario nocturno, la solución de problemas de manera creativa y armoniosa; la empatía mostrada con el personal asistencial.

TABLA 12: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA CATEGORÍA RELACIONES CON LA AUTORIDAD

Relaciones con la autoridad				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces de	acuerdo		3	5,8	5,8
	Indiferente			2	3,8	9,6
	Mayormente de	acuerdo		15	28,8	38,5
	Totalmente de	acuerdo		32	61,5	100,0
	Total			52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados mostrados en la tabla 12 respecto a la relación del personal con la autoridad, indican que el 5,8% de los trabajadores pocas veces están de acuerdo, el 3,8% es indiferente; 28,8% mayormente de acuerdo y 61,5% totalmente de acuerdo. Es decir, la mayor parte del personal asistencial manifiestan que son tratados con respeto y se sienten identificaos con la institución, siendo esto una labor desempeñada con eficacia por la alta dirección del hospital.

Luego de analizar las diferentes categorías, daremos a conocer los resultados obtenidos desde un punto de vista global, respecto a la variable satisfacción laboral.

TABLA 13: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción laboral				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces de			5	9,6	9,6
	acuerdo					
	Indiferente			12	23,1	32,7
	Mayormente de			35	67,3	100,0
	acuerdo					
	Total			52	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Con referencia a la variable Satisfacción laboral, podemos apreciar en la tabla 13, que el 9,6% pocas veces está de acuerdo, el 23,1% es indiferente y el 67,3% mayormente está de acuerdo respecto a las categorías antes descritas.

4.3. Resultados de la correlación existente entre a Gestión del talento humano y la satisfacción laboral.

TABLA 14: CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE PIMENTEL 2020

			Talento humano (agrupado)	Satisfacción laboral (agrupado)
Talento humano (agrupado)	Correlación Pearson	de	1	0,731 ^{**}
	Sig. (bilateral)			0,000
	N		52	52
Satisfacción laboral (agrupado)	Correlación Pearson	de	0,731 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)		0,000	
	N		52	52

Fuente: Elaboración propia

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla muestra que existe una correlación positiva entre la Gestión del talento humano y la Satisfacción Laboral, de 52 casos. Se obtuvo un valor $r = 0,731$ (correlación de Pearson con una Sig = 0.000, ($p < 0.05$)),

V. DISCUSIÓN

Hoy en día, las organizaciones se preocupan mucho por valorar y aprovechar al máximo a su capital humano, para lo cual, se concentran en reclutar y seleccionar de manera adecuada a los mejores, con el fin de lograr sus propósitos, no solo institucionales, sino también individuales. Les presentamos la discusión correspondiente, de acuerdo a los resultados encontrados.

La tesis tuvo como objetivo general, demostrar la relación entre las variables Gestión del talento humano y Satisfacción Laboral existente en el Hospital II Luis Heysen Inchaustegui, y cuyos resultados fueron comparados con los trabajos de investigación que se reportaron como antecedentes. En los productos obtenidos, se encontró una correlación de Pearson con una Sig = 0.000, cuyo valor está por debajo del parámetro planteado de 0.05 ($p < 0.05$), para lo cual, se estableció que existe una relación fuerte entre las variables; así mismo se encontró un valor $r = 0,731$, que nos indicó una correlación positiva. Estos resultados concuerdan con los reportados en la tesis de Ávila (2018), quien demostró una correlación positiva entre estas dos variables a través del coeficiente de Spearman ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$).

Referente a la variable Gestión del talento humano, el 71,2% de los colaboradores casi siempre reportaron que se aplica una adecuada gestión de personal y un 25% refirió lo contrario con el calificativo casi nunca. Asimismo, se obtuvieron resultados de las cinco categorías estudiadas para esta variable (Planificación y Políticas, organización, gestión del empleo, dirección y control), en donde se obtuvo lo siguiente: En cuanto a la Planificación y Políticas aplicadas por el hospital, un 59,6% casi siempre está de acuerdo con la gestión, mientras el 23,1% manifiesta lo contrario; respecto a la organización, el 76,9% casi siempre está conforme y 17,3% nunca; en relación a la gestión del empleo, el 50% casi siempre se sienten satisfechos con las acciones tomadas por los directivos, el 25% siempre y un 19,2% nunca; para la categoría dirección, el 51,9% de los participantes manifestaron su contento con la calificación casi siempre, el 25%

siempre y 36,5% nunca; y para el control, expresaron no estar de acuerdo el 48,1% y el 38,5% lo contrario.

Tal como se aprecia, en términos generales los resultados de gestión del capital humano en el Hospital II Luis Heysen Inchaustegui son positivos (71,2%), los cuales coinciden con los reportados en la investigación de López y col. (2017), quienes demostraron que la alta dirección se preocupa por administrar correctamente al personal, pero, por problemas burocráticos en ocasiones se ve afectado, quedando situaciones por mejorar. Por su parte, Enríquez (2015) concluyó que, es necesario gestionar el desarrollo humano de las empresas, de tal forma, que estos se sientan con alto grado de motivación y cumplir con sus labores asignadas. Así mismo, en la tesis de García y col. (2018) señaló que existe una buena gestión del personal por parte de los jefes, destacando la categoría dirección y que coincide con la investigación desarrollada; dejó claro también, la falta de motivación del personal para brindar una mejor atención a los usuarios.

Comparando los resultados de las categorías en estudio respecto a la administración del desarrollo humano, se encontró que existe una similitud con los reportados por Ávila (2018), donde el 48,3% de las enfermeras señalaron no ser evaluadas según su desempeño versus el encontrado que fue de 48,1%; el 39,8% mencionó que el Hospital no brindaba condiciones de trabajo seguro frente a 36,5% hallado, el 49,9% indicaron que su institución no se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores frente a 57,7% de hospital Heysen. Asimismo, García y col. (2018), indicó que el 66,7% del personal del hospital está de acuerdo con la dirección, frente a un 73,4% calificado con siempre y casi siempre; por lo tanto, coinciden en que la gestión aplicada por los directivos es buena.

En lo que concierne a la variable satisfacción percibida por los trabajadores del hospital Heysen, se encontró que el 67,3% de las enfermeras están totalmente de acuerdo en cuanto a satisfacción laboral se refiere, mientras que el 23,1% es indiferente. De acuerdo al segundo objetivo específico propuesto, se obtuvo los siguientes resultados en las seis categorías planteadas: el 30,8% de los participantes manifestó que pocas veces está de acuerdo con el desarrollo de

tareas, el 34,6% es indiferente y el 26,9% está mayormente de acuerdo; en referencia al a los beneficios laborales y remuneraciones, el 82,7% está de acuerdo; el 38,5% y 48,1% están mayormente y totalmente de acuerdo respectivamente con las condiciones físicas de trabajo asignadas por el hospital; en relación al desarrollo personal, el 65,4% de las encuestadas pocas veces está de acuerdo que se realice este aspecto y el 21,2% en total desacuerdo; el 34,6% señaló estar pocas veces de acuerdo, el 34,6% indiferente y 26,9% mayormente de acuerdo con las políticas administrativas aplicadas en la institución y con lo que concierne a la relación con la autoridad, el 28,8% y 61,5% están mayormente y totalmente de acuerdo respectivamente con el nexo existente entre directivos y colaboradores.

Se puede notar claramente, que existe un grado de satisfacción laboral positivo en el hospital Heysen por parte de los trabajadores, lo cual es un buen indicador para la búsqueda de la mejora continua y logro de los objetivos trazados. Estos resultados fueron también señalados en la investigación de Vera & Samudio (2013), quienes encontraron al personal de enfermería mayormente satisfecho con el ejercicio de la profesión dentro de la organización, con algunos aspectos por mejorar, como es el caso de la falta de programas de capacitación y actualización, que aparentemente es reiterativo en muchas instituciones de salud. Por su parte, Zelada (2015), también arribó a resultados parecidos en relación a la inexistencia de un programa de capacitación, sumado la falta de reconocimiento al desempeño profesional de las enfermeras.

De igual manera, en la tesis de Alva (2014), se encontró un 72% de nivel de satisfacción media respecto a las categorías políticas administrativas, relaciones interpersonales, remuneraciones y relación con los directivos, lo cuales están cercanos a los encontrados en la presente investigación que fueron 67,3%. De igual forma encontramos resultados similares de satisfacción media en la tesis de Carbajal (2019), respecto a las categorías de trabajo en equipo, ambiente laboral y relaciones entre colegas, con aceptación del 75%, y referente a indicadores de políticas aplicadas y perfil profesional, indicaron estar de acuerdo un 62,5%. Resultados parecidos se encontraron en la investigación de Paredes y País (2015) en un hospital de Lambayeque referente a la satisfacción de los trabajadores,

midiendo indicadores como la promoción de empleo, sueldos y beneficios, intercambio entre colegas y ambiente laboral. Menéndez (2016) arribó a resultados de satisfacción media en lo que corresponde a las buenas relaciones interpersonales de los profesionales de salud de hospitales de Asturias, aun cuando no de está aprovechando las competencias de los mismos para el desarrollo de sus funciones. Haciendo una comparación entre estos autores, se pudo apreciar, que existe un nivel medio de satisfacción laboral en las instituciones, pero, aún quedan ciertos indicadores de debilidad que necesitan urgente atención por parte de los directivos que permita a los trabajadores alcanzar sus objetivos individuales, tal como lo mencionan algunos autores que respaldan las teorías en las cuales basamos nuestra tesis.

En esta parte de la discusión, nos centraremos en considerar algunas definiciones y teorías de expertos en administración de talento humano, que nos permitieron esclarecer la relación existente con el juicio emitido por los trabajadores, respecto a cuan satisfechos están en su institución donde prestan sus servicios profesionales. Por ejemplo, Chiavenato (citado en Armas, Llanos y Traverso 2017), indicó que para gestionar personal debemos cumplir normas y políticas establecidas en la empresa, de acuerdo a los diferentes procesos y labores encargadas al personal, como son: Selección del recurso humano, competencias para asumir responsabilidades, formación y desarrollo, permanencia, cumplimiento de obligaciones, seguimiento y control.

Por otra parte, Vallejo (2016) señaló que la gestión del recurso humano se encarga de involucrar y hacer crecer a las personas en una organización, en lo que se refiere a competencias técnicas, personales y sociales; con la finalidad de motivarlos y alcanzar los objetivos de la institución e individuales. Coincidimos con los autores, ya que según los resultados obtenidos nos permitieron corroborar, que el mantener contento al personal en una institución depende de muchos factores, no solo de la gerencia sino también del colaborador y creemos, que las dos partes deben poner de su parte, para lograr los objetivos comunes que se proponen. Desde nuestra posición, mencionaremos que es muy importante contar con

políticas que permitan analizar y describir los puestos de trabajo, seleccionar e incorporar personal, evaluar su desempeño, remunerarlos y beneficiarlos, que tengan posibilidad de desarrollarse dentro de la empresa y lo que mencionan en casi todas las investigaciones, que hay un programa de capacitación y certificación.

En referencia a las definiciones de satisfacción laboral podemos considerar a Pujol (2018), quien consideró a la satisfacción del individuo como una conducta emotiva positiva o negativa que responde ante una situación de trabajo. De otra parte, Lawler y Porter (1967 citado por Arbaiza, 2017), manifestó que la complacencia de un individuo está relacionado al valor asignado a las retribuciones ya sean internas o externas. Las primeras tienen relación con la autorrealización de las personas y las segundas son controladas por la empresa de acuerdo a las políticas establecidas de sueldos, bonos, capacitaciones, desarrollo y planes de sucesión. Con los resultados encontrados en la investigación, se pudo comprobar un nivel de satisfacción medio, mostrado por el personal asistencial de enfermería del servicio de emergencia y UVI del hospital Heysen – Pimentel, como ya se ha mencionado anteriormente, respecto a la selección de personal, desempeño de tareas, remuneraciones y bonos, infraestructura y equipamiento, relación con los jefes; no siendo así, en las categorías de capacitación y una correcta evaluación del desempeño profesional, notándose cierto descontento, debido a la necesidad de las enfermeras por desarrollarse profesionalmente y ofrecer una máxima asistencia a los clientes y consecuentemente, incrementar la productividad de la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Con la investigación, se determinó que existe una fuerte relación positiva entre la “gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva (UVI) del Hospital Luis Heysen Inchaustegui – Pimentel”; (Sig = 0.000, $p < 0.05$; $r = 0,731$), concluyéndose que el contenido de los trabajadores de la institución, depende en gran medida del compromiso que asuman los directivos en gestionar adecuadamente los recursos con los que cuenta, especialmente su personal.
2. Se determinó que los colaboradores del hospital Heysen están conforme con la Gestión del talento humano que viene aplicándose, lo cual, se reflejó claramente en las cifras obtenidas: 1,9% siempre, el 71,2% casi siempre; 25% nunca y 1,9% casi nunca; por lo que se concluyó, que la administración del personal en términos generales, tiene una aceptación relativamente alta en cuanto a las categorías de Planificación, políticas, gestión del empleo, organización, dirección y control. Cabe resaltar, que existe cierto descontento en los aspectos puntuales que deben mejorarse, como es el caso del programa de capacitaciones y certificaciones, así como, la carencia de objetividad en la evaluación de desempeño realizada por las jefas al personal asistencial de enfermería.
3. Se Concluyó que el nivel de satisfacción de las enfermeras del hospital Heysen es alto, teniendo presente las seis categorías planteadas; pudiendo mejorarse aspectos como, por ejemplo, mejor trato por parte de las jefas y mayor flexibilidad de horarios de trabajo en caso de optar por una capacitación, promover ascensos en el personal de acuerdo al desempeño realizado, así como, ocupar los puestos de trabajo según las competencias profesionales de cada uno de los colaboradores.

4. Se logró determinar que hay una relación directa entre la gestión del recurso humano y el buen desempeño del personal asistencial de enfermería del servicio de emergencia y UVI del hospital Heysen, por lo que se concluyó, que tener sueldos dignos y contar con una buena infraestructura y equipamiento no son suficientes; quedando por mejorar aspectos como: las relaciones interpersonales con los colegas y jefa de enfermería, que permita un aumento de la confianza y motivación para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Reclutar y seleccionar al mejor capital humano, teniendo siempre presente la objetividad y transparencia de los procesos, desde el diseño de los perfiles profesionales hasta la entrevista personal.
2. Aplicar en lo posible rubricas estandarizadas para la evaluación del desempeño de los trabajadores, de tal forma, que se eviten malos entendidos y sea lo más objetiva posible.
3. Realizar encuestas periódicamente sobre el grado de satisfacción percibida por parte de los trabajadores.
4. Mantener motivado al personal asistencial de enfermería, de tal manera que se vea reflejado en el buen trato entre colegas y con sus pacientes.
5. Retroalimentar los procedimientos de gerencia y reclutamiento de personal, de acuerdo al círculo de mejora continua (PHVA).
6. Dar mayor flexibilidad y facilidades para capacitación y/o formación continua porque repercute en bien del usuario.

REFERENCIAS

Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009).

Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa. Tesis, Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>

Alva Salas, E. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012*. Tesis, Unstituto Nacional Materno Perinatal, LIMA, Lima - Perú. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-737426?lang=es>

Amador, J. P. (2003). *Fundamentos Teóricos sobre Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>

Aparicio Perez, P. (2016). La Insatisfacción Laboral. *Puleva*.

Arbaiza Fermini, L. (2017). Liderazgo y Comportamiento Organizacional. *ESAN*, 49 al 55. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2017/liderazgo-comportamiento-organizacional/>

Armas Ortega, Y. M., & Llanos Encalda, M. d. (2017). *Gestión del Talento humano y nuevos escenarios laborales*. tesis, Universidad Ecotec, Ecuador, Ecuador.

Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

Ávila Del Valle, J. E. (2018). Gestión del Talento Humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, hospital de Barranca. *Repositorio Institucional-UNJFS*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2389>

Bernal Moreno, D. M. (2014). *Importancia del Cliente Interno y Externo en las Organizaciones*. Ensayo, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a distancia (FAEDIS), Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf;jsessionid=7F79EEF763DBB12E172EA9CF6D403327?sequence=1>

Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de "Satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Carbajal Angeles, K. (2019). *Nivel de Satisfacción Laboral del Personal De Enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico*. Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5531/carbajal_ak.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cogollo, M. Z., & Gómez Bustamante, E. (Mayo de 2010). Condiciones Laborales en Enfermería de Cartagena, Colombia. *Avances en Enfermería*, 28(1), volumen 28 número 1 pag, 31-38.

Cueva Cerdan, S. R. (2018). *ESTUDIO DE LA TEORÍA DE MOTIVACIÓN DE McCLELLAND Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA BEMBOS JAVIER PRADO*. Lima, Perú.

Enfermagen, R. B. (s.f.). Un problema subestimado en Enfermería: La influencia que ejerce sobre la atención al paciente, el bienestar económico y social de la enfermera. 32(1). Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71671979000100008&script=sci_arttext

Enriquez Salazar, E. d. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del hospital de especialidades Baca Ortiz*. Tesis, Uniandes - Ambato, Quito, Ecuador.

Erazo Riascos, Y. V. (2014). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la Provincia del Carchi en el Periodo Febrero - agosto del 2014*. Tesis, Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Carchi, Ecuador.

Escat. (2002). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>

- Excelencia, N. N. (2019). *La importancia del bienestar de los trabajadores en una organización*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/la-importancia-del-bienestar-de-los-trabajadores-en-una-organizacion/>
- Galaz Fontes, J. F. (2002). La satisfacción en el trabajo. *Perfiles Academicos* . Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v24n96/v24n96a4.pdf>
- Gallup, George. (2018). Encuesta. *Cepymenews*. Recuperado el 2 de Agosto de 2019, de <http://www.gallup.com/>: <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos>
- Garcia Milian, A. J., Carbonel-Alonso, L., López-Puig, P., María, A. G., & Acelia, M. M. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos (CENCEC), Vol.17(2)*.
- Gondra, J. M., Laca Arocena, F. A., & Mejía Ceballos, J. C. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26472769_Propuesta_de_un_modelo_para_evaluar_el_bienestar_laboral_como_componente_de_la_salud_mental
- Hernández Ortiz, J., & Gomez Torres, D. (2010). Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería. *Escola Anna*

Nery, 14(3). Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1414-81452010000300027&script=sci_arttext

Hernández Sampiere, R., Dr. Fernandez Collado, C., & Baptista, M. d. (2014).

Metodología de la Investigación (Sexta ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hidalgo, U. A. (2001). Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>

Leyva Townsend, P., & Idrogo Carlier, S. (2013). Éxito y satisfacción laboral y personal: Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a06.pdf>

LJ., P.-C. (2018 Marzo). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*.

López Puig, P., Zoe, D. B., Segredo Pérez, A. M., & Pomares Pérez, Y. (2017 Enero- Marzo). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, Vol.43; No 1.

Maldonado, J. Á. (2015). Comportamiento, desarrollo y cambio Organizacional. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>

Marketing en el siglo, X. (s.f.). Después del futuro seguías trabajando en tu futuro.

Obtenido de [https://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104-](https://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104-xxi.htm#:~:text=Maslow%20indic%C3%B3%20en%20un%20principio,de%20orden%20psicol%C3%B3gico%20o%20secundarias)

[xxi.htm#:~:text=Maslow%20indic%C3%B3%20en%20un%20principio,de%20orden%20psicol%C3%B3gico%20o%20secundarias](https://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104-xxi.htm#:~:text=Maslow%20indic%C3%B3%20en%20un%20principio,de%20orden%20psicol%C3%B3gico%20o%20secundarias).

McGregor Douglas, M. (1960). Teoría de la Organización. *The Human Side of Enterprise*», en *Management*. Obtenido de http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Menéndez, M. C. (2016). *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias*. Tesis, Universidad de Oviedo, Asturias, ESPAÑA.

MINSA. (2002). Recuperado el 5 de Agosto de 2019, de <https://www.minsa.gob.pe/serumsBVS/SupportFiles/manuales.htm>

Mirelle Inácio, S., Marilda Rodrigues, R. Z., Helena Henriques, C. S., & Fabio de Souza, T. (2016). Administración- Gestión - Calidad. *Enfermería Global*, 15(42). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000200012

- Niquén Salazar, M. A. (2014). *Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital nacional – Essalud. Chiclayo – Perú, 2013*. Tesis, USAT, Lambayeque, Perú.
- Pablos Gonzales, M. M. (Abril - Junio 2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz (España)*. Tesis, Universidad de Extremadura, Badajoz, España. Obtenido de http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf
- Palomino, T. (2009). *Gestión del Talento Humano y Administración de Recursos Humanos*. Monografía. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf4/nociones-gestion-talento-humano/nociones-gestion-talento-humano.pdf>
- Paredes Vichez, M. E. (2015). *Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque en Julio–Agosto del 2012*. Tesis, USAT, Lambayeque, Perú. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>
- Pérez Vilar, P. S. (2011). *Satisfacción Laboral*. Tesis, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal*. Tesis, Medellín Colombia. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n>

%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1

Pujol Cols, L. J. (Marzo de 2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146).

Research, I. (s.f.). Investigación Cuantitativa. Obtenido de <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>

Revista mensual de la UIDE extension Guayaquil, C. (2005). Modelo de GRH de diagnóstico, proyección y control (DPC). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, RECURSO INDISPENSABLE PARA LA ORGANIZACIÓN EN EL ENTORNO COMPETITIVO ACTUAL*, 103,104.

Rosario, R. R., & Vilchez Paz, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús*. Tesis, Lima. Obtenido de repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rutland, C. y. (2008). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. Obtenido de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>

Salud, C. u. (30 al 3 de Agosto - Septiembre de 2015 pag 7). *Buenos Aires Argentina*. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2015/reu_rhs_sept_arg/doc_trabajo_reu_arg.pdf

Siurana Aparasi, J. C. (2017). *Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>

Vázquez Muñoz, M. d., & Valbuena de la Fuente, F. (s.f.). *La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow*. Obtenido de <http://www.infonegociacion.net/pdf/piramide-necesidades-maslow.pdf>

Vera de Corbalam, M., & Samudio, M. (2013). *Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión social*. Tesis, Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, Asunción, Paraguay. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1812-95282013000200006&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Wether, W. B., & Davis Keith, P. D. (2008 Sexta Edición). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Empresas*. Mexico : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Zelada Rosales, V. P. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Tesis, Centro de salud Conde de la Vega Baja, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz De Operacionalización De Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Según Armas (2017) ya antes citado la GRH es un grupo de guías y procedimientos importantes con la finalidad de manejar adecuadamente el trabajo de las para lo cual, es importante considerar distintos procesos que permitan a la organización y al personal lograr sus objetivos	Es el total de tareas que se realizan para gestionar de manera responsable al personal de salud, con la finalidad de lograr desarrollar todo su potencial para que la institución y trabajadores alcancen su máximo beneficio	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Planificación de actividades Cargos Dotación de RRHH 	1,2,3,4,5,6 y 7	Siempre (1)	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> División organizacional Organigrama Perfil laboral Manuales 	8,9,10,11 y 12		Casi Siempre (2)
			Gestión del Empleo	<ul style="list-style-type: none"> Vinculación laboral Remuneración Especialidad realizada 	13,14 y 15	Nunca (3)	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Liderazgo Motivación Comunicación Reconocimiento 	16,17,18,19,20,21, 22,23,24 y 25		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Pre.control Control 	26,27,28,29,30 y 31		

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Para Pujos (2018) Nivel de satisfacción que tienen los empleados con su trabajo	Es el nivel de conformidad presentado en un profesional de salud, respecto a su entorno y condiciones laborales, la cual se está relacionada con la calidad de trabajo del personal y rentabilidad de la institución	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido interno de trabajo • Grado de autonomía en el trabajo 	1,2,3,4 y 5	Totalmente de acuerdo (1)
			Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos económicos • Jerarquía laboral interna • Prestaciones sociales 	6,7,8,9,10,11,12 13,14,15 y 16	
			Condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas ambientales en el trabajo • Relaciones de colaboración y trabajo en equipo 	17,18,19,20 y 21	Pocas veces de acuerdo (2)
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento en el trabajo • Posibilidad de promoción 	22,23,24 y 25	Mayormente de acuerdo (3)
			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de los profesionales • Buena coordinación 	26,27,28,29,30 31,32 y 33	Totalmente de acuerdo (4)
			Relaciones con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento y eficacia en la organización • Relaciones con los jefes 	33,34,35,36 y 37	

ANEXO 2: Instrumentos De Recolección De Datos

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHAUESTEGUI PIMENTEL 2020

CUESTIONARIO N0 1

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Instrucciones

Lea con atención las preguntas del cuestionario. A continuación, le presentaré unas preguntas que están elaboradas con 4 posibles respuestas de las cuales Ud. Responderá lo que crea conveniente de acuerdo a las alternativas que se le presentan. Marque con una x según su criterio y recuerde ser sincero

DATOS GENERALES

Edad

24 a 33 años () 34 a 43 años () 44 a 53 años () 54 a más años ()

ESTUDIOS REALIZADOS

Licenciada ()

Con especialidad ()

Con maestría ()

Con Doctorado ()

CONDICIÓN LABORAL

Nombrado ()

CAS ()

TIEMPO DE SERVICIO

Menos de 1 año ()

De 1 a 5 años ()

O más de 6 años ()

SERVICIO EN EL QUE LABORA

MEDICINA GENERAL ()

CIRUGIA ESPECIALIDADES ()

TRAUMATOLOGIA ()

GINECOLOGIA-OBSTETRICIA ()

EMERGENCIA Y UCI ()

SALA DE OPERACIONES ()

CONSULTORIOS ()

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El propósito de esta encuesta es determinar en qué grado considera ud. El ejercicio de la Gerencia en su Institución, respondiendo de acuerdo a su propia experiencia vividas en su área laboral.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla

CÓDIGO	
1	SIEMPRE
2	CASI SIEMPRE
3	NUNCA
4	CASI NUNCA

ENCUESTA 01: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PREG	CUESTIONARIO	1	2	3	4
I	PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS				
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución				
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo				
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora				
4	La planificación de actividades se hace periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución				
5	Existe preocupación de nuestras Instituciones de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñará				
6	Cree Ud. que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área de acuerdo a la función que realiza				
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. debe de cumplir que están contemplados en las Normas de Reglamento Interno de nuestra Institución				
II	ORGANIZACIÓN				
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora				
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acordes con las necesidades de organización de nuestra institución				
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas				
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones				
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores				
III	GESTIÓN DEL EMPLEO				
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución				
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución				
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional				

IV	DIRECCIÓN				
16	Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas				
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener al recurso humano en su institución				
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático				
19	Nuestra institución nos motiva para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos				
20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio				
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestra funciones o responsabilidades asignadas				
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz				
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras				
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (tanto morales como materiales)				
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora				
V	CONTROL				
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área				
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades				
28	Ud. conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral				
29	Las jefas retroalimentan los resultados de su evaluación de su desempeño laboral				
30	Se aplica los manuales, guías debidamente aprobadas con resolución Directoral				
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral				

CUESTIONARIO N 02: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Instrucciones

Lea con atención las preguntas del cuestionario. A continuación, le presentaré unas preguntas que están elaboradas con 4 posibles respuestas de las cuales Ud. Responderá lo que crea conveniente de acuerdo a las alternativas que se le presentan. Marque con una x según su criterio y recuerde ser sincero

DATOS GENERALES

Edad

24 a 33 años () 34 a 43 años () 44 a 53 años () 54 a más años ()

ESTUDIOS REALIZADOS

Licenciada ()

Con especialidad ()

Con maestría ()

Con Doctorado ()

CONDICIÓN LABORAL

Nombrado ()

CAS ()

TIEMPO DE SERVICIO

Menos de 1 año ()

De 1 a 5 años ()

O más de 6 años ()

SERVICIO EN EL QUE LABORA

MEDICINA GENERAL ()

CIRUGIA ESPECIALIDADES ()

TRAUMATOLOGIA ()

GINECOLOGIA-OBSTETRICIA ()

EMERGENCIA Y UCI ()

SALA DE OPERACIONES ()

CONSULTORIOS ()

A continuación, se le realizará unas preguntas ya elaboradas la cual responderá según su experiencia profesional, con la finalidad de mejorar nuestra institución.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla

CÓDIGO	
1	ESTOY TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	POCAS VECES DE ACUERDO
3	INDIFERENTE
4	MAYORMENTE DE ACUERDO
5	TOTALMENTE DE ACUERDO

ENCUESTA No 2: SATISFACCION DEL PERSONAL

PREG	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
I	DESEMPEÑO DE TAREAS					
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades					
5	En general, me siento satisfecho en mi unidad de trabajo					
II	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS					
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud					
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía Administrativa					
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales					
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de Felicitación					
11	Goza usted de sus 6 horas libres por reporte de enfermería					
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laboral 12 horas Asistenciales					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					
14	El hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación					
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales					
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho de la Compensación por Tiempo por Servicio					
III	CONDICIONES FÍSICAS					

17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo					
19	La logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio					
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas					
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse Mutuamente					
PREG	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
IV	DESARROLLO PERSONAL					
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente considerados para la evaluación de su desempeño					
23	Recibe Ud. algún estímulo por parte de su jefe inmediato					
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida					
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores					
V	POLÍTICA ADMINISTRATIVAS					
26	Recibe de su jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas					
27	Las jefas hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas					
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador					
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con Supervisión					
30	Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo					
32	La jefatura inmediata muestra actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial					
33	El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería					
VI	RELACIONES CON LA AUTORIDAD					

34	Cree Ud. que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades					
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución					
36	Cree Ud. que los Directivos y jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución					
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución					

ANEXO 3: Validez y Confiabilidad de Instrumentos de Recolección de Datos

Apéndice 3. Validaciones por Especialistas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS								
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución	✓		✓		✓		
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo	✓		✓		✓		
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora	✓		✓		✓		
4	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución	✓		✓		✓		
5	Existe preocupación de nuestra Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. Que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza	✓		✓		✓		
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora	✓		✓		✓		
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de nuestra Institución	✓		✓		✓		
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas	✓		✓		✓		
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE EMPLEO		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución	✓		✓		✓		
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución	✓		✓		✓		
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cumple su jefe inmediato con las responsabilidades de sus funciones asignadas.	✓		✓		✓		
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el recurso humano en su institución.	✓		✓		✓		
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.	✓		✓		✓		

19	Nuestra Institución nos estimula para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos.	✓		✓		✓	
20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio	✓		✓		✓	
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestra funciones o responsabilidades asignadas	✓		✓		✓	
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.	✓		✓		✓	
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras	✓		✓		✓	
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales).	✓		✓		✓	
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora	✓		✓		✓	
DIMENSION N 05: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área	✓		✓		✓	
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades	✓		✓		✓	
28	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
29	Las jefas retroalimentan los resultados de la evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
30	Se aplican los manuales, guías debidamente aprobados con resolución Directoral	✓		✓		✓	
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Rosa Ganzo

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable

☐ Aplicable después de corregir | ☐ No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: *ROSA GANZO GONZALES*

DNI: *25920054*

Especialidad del validador: *MAESTRO EN ENFERMERIA, ESPECIALIDAD GESTION ADMINISTRATIVA*

17 de Mayo del 2016

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL CENTRAL PERUANA
Rosa Ganzo
Mg. ROSA GANZO GONZALES
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.	✓		✓		✓		
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 : BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.	✓		✓		✓		
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	✓		✓		✓		
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	✓		✓		✓		
11	Goza Ud. De sus 6 horas libres por reporte.	✓		✓		✓		
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales	✓		✓		✓		
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	✓		✓		✓		
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FÍSICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	✓		✓		✓		
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender las necesidades del servicio	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño	✓		✓		✓		

23	Recibe Ud. Algún estímulo por parte de su jefe inmediato	✓		✓		✓	
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.	✓		✓		✓	
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.	✓		✓		✓	
DIMENSION 6: POLITICAS ADMINISTRATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
26	Recibe de sus jefes la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓	
27	Las jefas hacen Replicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.	✓		✓		✓	
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuosa y con escucha activa al trabajador	✓		✓		✓	
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	✓		✓		✓	
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓	
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	✓		✓		✓	
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	✓		✓		✓	
33	El adecuado manejo de los jefas durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.	✓		✓		✓	
DIMENSION 07: RELACIONES CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	✓		✓		✓	
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución	✓		✓		✓	
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ROSA GANOA GONZALEZ

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI: 25420054

Especialidad del validador: MAESTRO EN ENFERMERIA ESPECIALIDAD GESTION ADMINISTRATIVA



Firma del Experto Informante

...19 de octubre del 2016...

RTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION LABORAL

DIMENSIONES / Items		Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: DESEMPEÑO DE TAREAS								
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.	✓		✓		✓		
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 : BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO								
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.	✓		✓		✓		
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	✓		✓		✓		
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	✓		✓		✓		
11	Goza Ud. De sus 6 horas libres por reporte.	✓		✓		✓		
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales	✓		✓		✓		
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	✓		✓		✓		
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CONDICIONES FISICAS								
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	✓		✓		✓		
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender las necesidades del servicio	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.	✓		✓		✓		
II: DESARROLLO PERSONAL								
fuerzas realizadas para lograr metas propuestas se		Si	No	Si	No	Si	No	
evaluación de su desempeño		✓		✓		✓		

23	Recibe Ud. Algún estímulo por parte de su jefe inmediato	✓		✓		✓	
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.	✓		✓		✓	
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		SI	NO	SI	NO	SI	NO
26	Recibo de sus jefes la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓	
27	Los jefes hacen reflexión de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.	✓		✓		✓	
28	Los jefes inmediatos brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador	✓		✓		✓	
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	✓		✓		✓	
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓	
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	✓		✓		✓	
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	✓		✓		✓	
33	El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 06: RELACIONES CON LA AUTORIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	✓		✓		✓	
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la institución	✓		✓		✓	
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
37	Los trabajadores se sienten identificados con su institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ | Aplicable después de corregir | | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Andrés R. Aguero Calvo

DNI: 87668099

Especialidad del validador: Expediente en el Poder Judicial de la Nación

Procurador General en Salud

Dr. ANDRÉS R. AGUERO C.
Especialista
C.E.P. 380M - REE 1040
Instituto Nacional de Salud (INS)

26 de octubre del 2016

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS								
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución	✓		✓		✓		
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo	✓		✓		✓		
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora	✓		✓		✓		
4	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución	✓		✓		✓		
5	Existo preocupación de nuestra Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. Que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza	✓		✓		✓		
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora	✓		✓		✓		
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de nuestra Institución	✓		✓		✓		
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas	✓		✓		✓		
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE EMPLEO		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución	✓		✓		✓		
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución	✓		✓		✓		
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cumple su jefa inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas.	✓		✓		✓		
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el recurso humano en su Institución.	✓		✓		✓		
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.	✓		✓		✓		
19	Nuestra Institución nos estimula para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos.	✓		✓		✓		

20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio	✓		✓		✓	
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestra funciones o responsabilidades asignadas	✓		✓		✓	
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.	✓		✓		✓	
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras	✓		✓		✓	
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales).	✓		✓		✓	
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora	✓		✓		✓	
DIMENSION N 05: CONTROL							
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área	Si	No	Si	No	Si	No
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades	✓		✓		✓	
28	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
29	Las jefas retroalimentan los resultados de la evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
30	Se aplican los manuales, guías debidamente aprobados con resolución Directoral	✓		✓		✓	
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg:

Helio Jorge Naranjo Cordero / Jefe

DNI:

Especialidad del validador:

Especialista en Gestión de Recursos Humanos

..... de del 20.....

[Firma]
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.	✓		✓		✓		
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.	✓		✓		✓		
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	✓		✓		✓		
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	✓		✓		✓		
11	Gozar Ud. De sus 6 horas libres por reporte.	✓		✓		✓		
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales	✓		✓		✓		
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	✓		✓		✓		
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FISICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	✓		✓		✓		
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender las necesidades del servicio	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.	✓						
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño	✓		✓		✓		

23	Recibe Ud. Algún estímulo por parte de su jefe inmediato	✓		✓		✓	
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.	✓		✓		✓	
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
26	Recibe de sus jefes la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓	
27	Las jefas hacen Replicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.	✓		✓		✓	
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuosa y con escucha activa al trabajador	✓		✓		✓	
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	✓		✓		✓	
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓	
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	✓		✓		✓	
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	✓		✓		✓	
33	El adecuado manejo de los jefas durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 06: RELACIONES CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	✓		✓		✓	
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución	✓		✓		✓	
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Mest. Felix Alberto Caycho Valencia DNI: 15992507

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos

.....de.....del 20.....


Firma del Experto/Informante

CONFIABILIDAD DE LOS DATOS:
Escala: ALL VARIABLES: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de</u> <u>Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0,888	31

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de análisis de fiabilidad que es **0,888** y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de consistencia interna tiene tendencia a ser alta para la variable Gestión del talento humano.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución	88,8269	151,597	,400	,886
Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo	88,3269	153,636	,520	,883
Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora	88,2885	154,562	,542	,883
La planificación de actividades se hace periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución	88,1154	150,418	,582	,882
Existe preocupación de nuestras Instituciones de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñará	88,1154	154,222	,511	,884

Cree Ud. que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área de acuerdo a la función que realiza	87,8077	158,315	,382	,886
Conoce los derechos y deberes que Ud. debe de cumplir que están contemplados en las Normas de Reglamento Interno de nuestra Institución	89,4231	155,151	,404	,886
Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora	89,3462	157,211	,282	,888
Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acordes con las necesidades de organización de nuestra institución	88,4038	155,422	,318	,888
El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas	89,1154	155,281	,350	,887
Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones	89,1538	159,152	,202	,890
Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores	89,4423	152,055	,478	,884

Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución	89,0385	153,097	,470	,884
Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución	89,6154	164,084	-,019	,893
Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional	89,9808	159,745	,180	,890
Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas	88,2692	152,710	,505	,884
Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener al recurso humano en su institución	87,9615	151,763	,587	,882
El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático	88,6346	148,903	,587	,881
Nuestra institución nos motiva para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos	88,6923	153,276	,455	,885
Las jefas promueven la capacitación interna y externa del personal de enfermería de su servicio	88,0577	152,016	,588	,882

Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestras funciones o responsabilidades asignadas	88,4038	153,540	,439	,885
En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz	88,7115	152,798	,417	,885
Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras	88,1538	153,701	,505	,884
Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (tanto morales como materiales)	88,1154	156,261	,416	,885
Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora	87,8846	153,555	,587	,883
La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área	88,4615	148,842	,560	,882
Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades	89,7115	160,758	,166	,890

Ud. conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral	88,1154	152,261	,577	,882
Las jefas retroalimentan los resultados de su evaluación de su desempeño laboral	88,0577	155,781	,424	,885
Se aplica los manuales, guías debidamente aprobadas con resolución Directoral	88,2500	152,191	,512	,883
Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral	88,2500	156,309	,411	,885

Escala: ALL VARIABLES: SATISFACCIÓN PERSONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
0,813	37	

Interpretación

De acuerdo a los resultados de análisis de fiabilidad que es **0,813** y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de consistencia interna tiene tendencia a ser alta para la variable Satisfacción laboral.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si elemento se ha suprimido	de Varianza el escala si elemento se ha suprimido	de Correlación el total elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El trabajo en mi servicio está bien organizado	95,2500	147,721	,319	,808
Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	94,5000	139,902	,532	,798
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	96,1923	147,884	,337	,807
Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades	96,1538	142,643	,523	,800
En general, me siento satisfecho en mi unidad de trabajo	95,2308	144,769	,484	,802
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	94,0962	150,677	,236	,810
Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud	94,0000	150,431	,264	,809

Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	96,2500	149,760	,262	,810
Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	94,0192	150,294	,287	,809
Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	96,5192	152,607	,220	,811
Goza usted de sus 6 horas libres por reporte de enfermería	92,9231	160,621	-,244	,821
Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laboral 12 horas asistenciales	96,0577	148,722	,250	,810
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	96,3462	156,858	-,043	,821
El hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	96,6154	153,379	,232	,811
El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales	95,2500	145,525	,296	,809

Cree Ud. que debe recibir el derecho de la Compensación por Tiempo por Servicio	93,0769	151,563	,204	,811
La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	94,7115	145,229	,400	,804
Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	94,5577	149,193	,271	,809
La logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio	94,7115	148,798	,279	,809
Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas	95,2692	149,377	,347	,807
Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente	93,3269	147,479	,321	,808
Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente considerados para la evaluación de su desempeño	96,0192	145,353	,434	,803

Recibe Ud. algún estímulo por parte de su jefe inmediato	96,5000	152,451	,239	,810
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida	96,5192	154,882	,117	,813
Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores	96,0577	155,781	,030	,815
Recibe de su jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas	95,7115	147,660	,503	,804
Las jefas hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas	96,0769	148,072	,390	,806
Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador	96,1538	151,780	,183	,812
Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	93,4038	149,187	,223	,812
Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	95,3846	146,359	,425	,804

Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	94,8077	144,119	,500	,801
La jefatura inmediata muestra actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	96,1346	145,217	,482	,802
El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería	95,5577	147,546	,311	,808
Cree Ud. que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	93,4615	150,959	,215	,811
La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución	94,3462	150,858	,236	,810
Cree Ud. que los Directivos y jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución	94,5385	152,057	,156	,813
Los trabajadores se sienten identificados con su Institución	94,6538	146,388	,512	,802

ANEXO 4: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de las enfermeras de emergencia y de UVI del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui Pimentel 2020?	H1.- Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui-Pimentel 2020.	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Pimentel 2020.</p> <p>Analizar el nivel de la gestión del talento humano desde la percepción del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II Lu – Pimentel 2020</p>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes Internacionales • Antecedentes Nacionales. • Antecedentes Regionales • Definición • Objetivos • Modelos de Werther y Davis • Gestión Recursos Humanos 	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Gestión del Empleo</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Tipo de investigación: cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: no experimental: transversal, correlacional, descriptivo.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estuvo conformada por todas las enfermeras del área crítica del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui</p>

		<p>Describir el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital II LHI-Pimentel 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería de emergencia y Unidad Vigilancia Intensiva del Hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Pimentel 2020. 	<p>SATISFACCIÓN PERSONAL</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • antecedentes Internacionales • antecedentes Nacionales. • antecedentes Regionales • definición • objetivos • teoría de Maslow • teoría XY • teorías factores de Herzberg • causas de la Insatisfacción Personal 	<p>Desempeño de tarea</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>Condiciones físicas</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones con la autoridad</p>	
--	--	---	------------------------------	---	---	--

ANEXO 5: Figuras de Resultados

5.1. Distribución de frecuencias de la variable Gestión del Talento humano del personal de enfermería en un hospital de Pimentel 2020.

Figura 1. Resultados porcentuales para la categoría Planificación y Políticas

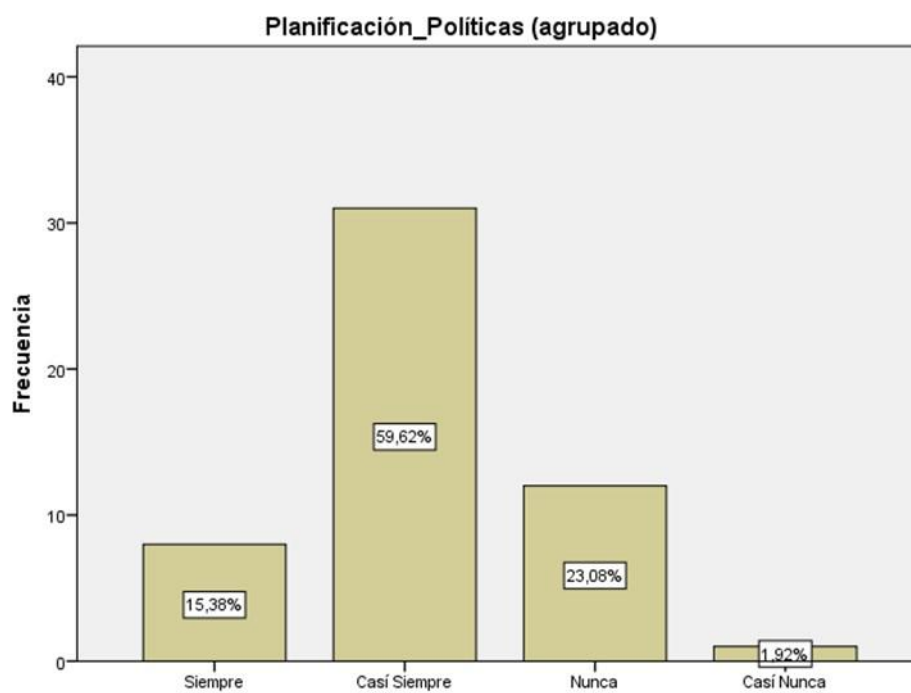


Figura 2. Resultados porcentuales para la categoría organización

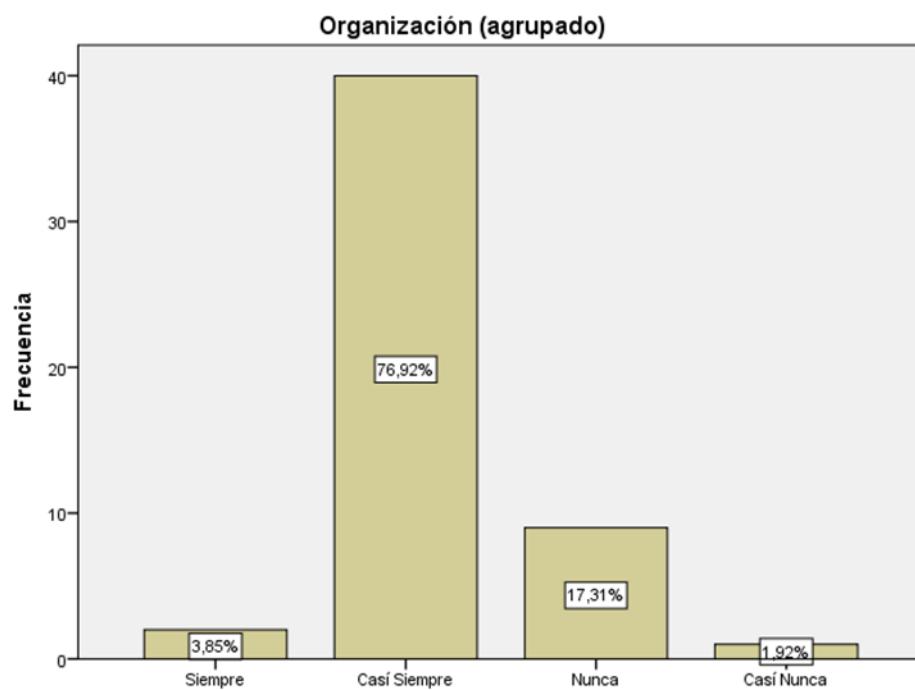


Figura 2. Resultados porcentuales para la categoría organización

Figura 3. Resultados porcentuales para la categoría Gestión del empleo

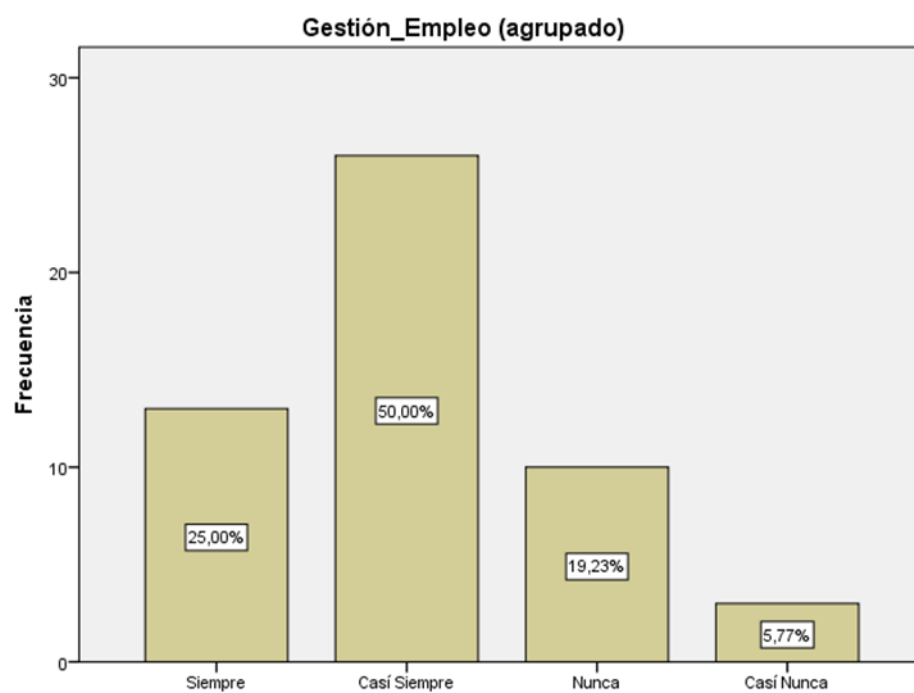


Figura 4. Resultados porcentuales para la categoría dirección

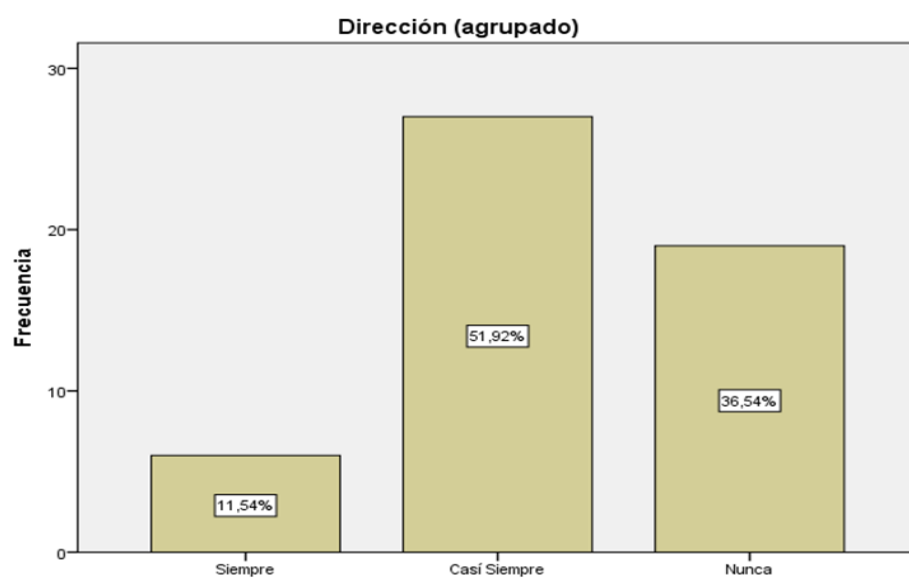


Figura 5. Resultados porcentuales para la categoría control

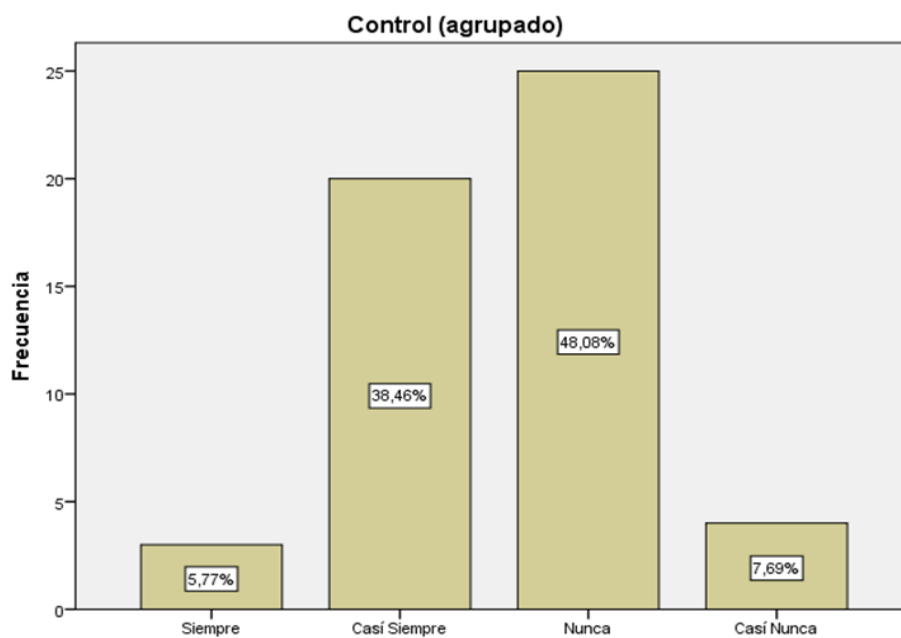


Figura 6. Resultados porcentuales para la variable Gestión del Talento humano

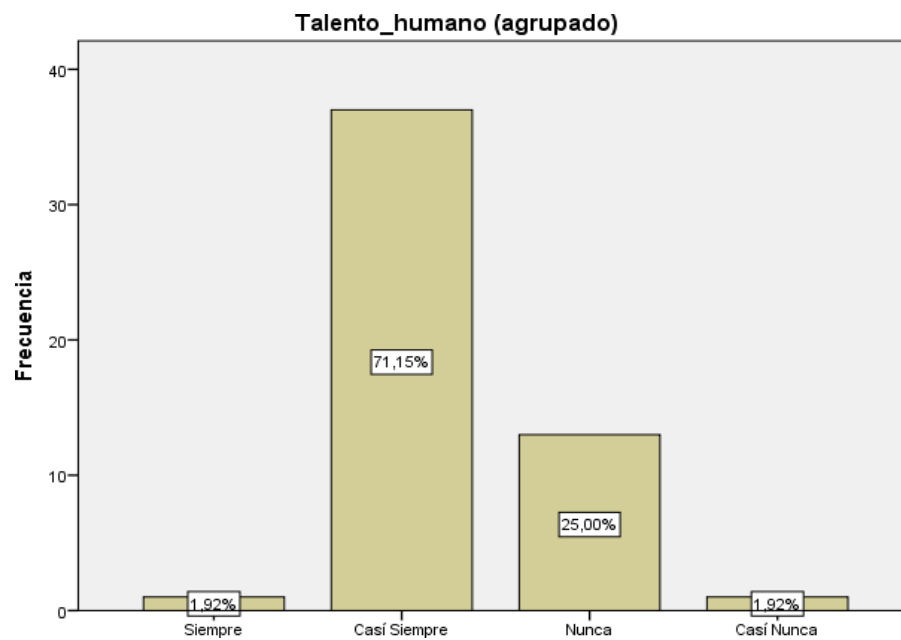


Figura 7. Resultados porcentuales para la categoría Desempeño de tareas

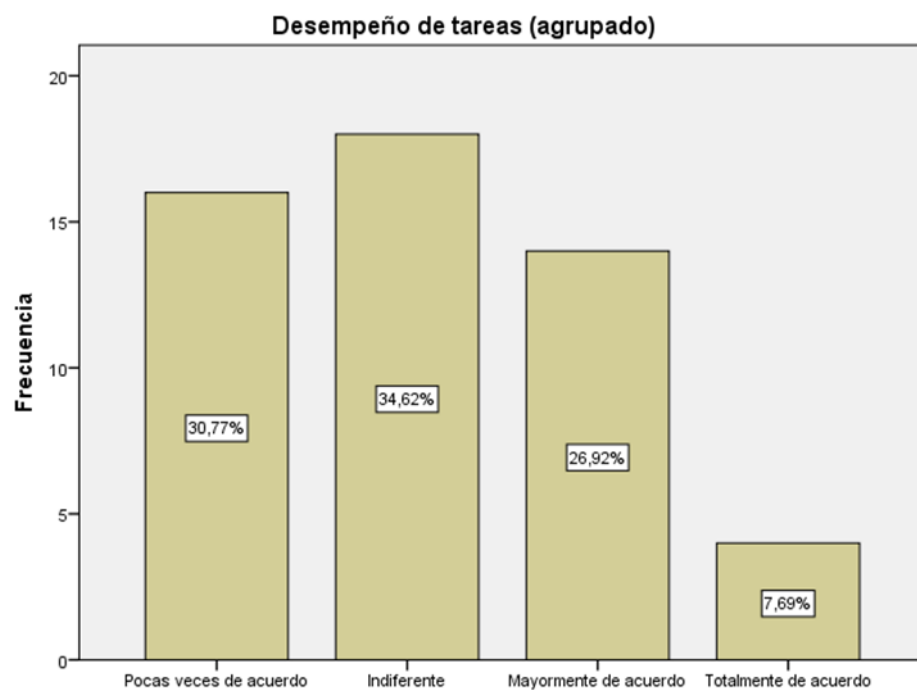


Figura 8. Resultados porcentuales para la categoría beneficios laborales y/o remunerativos

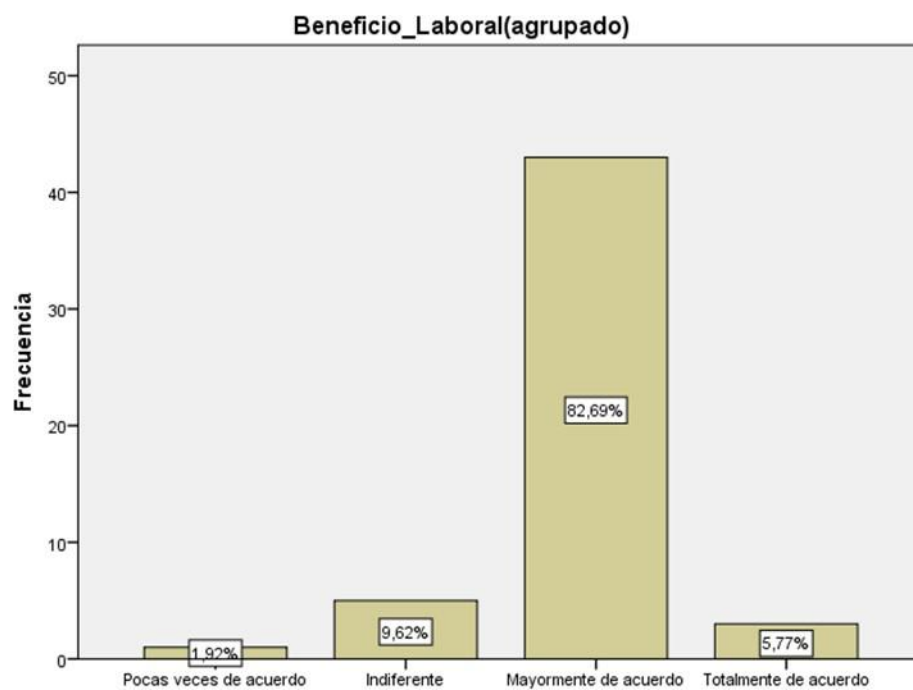


Figura 9. Resultados porcentuales para la categoría condiciones físicas

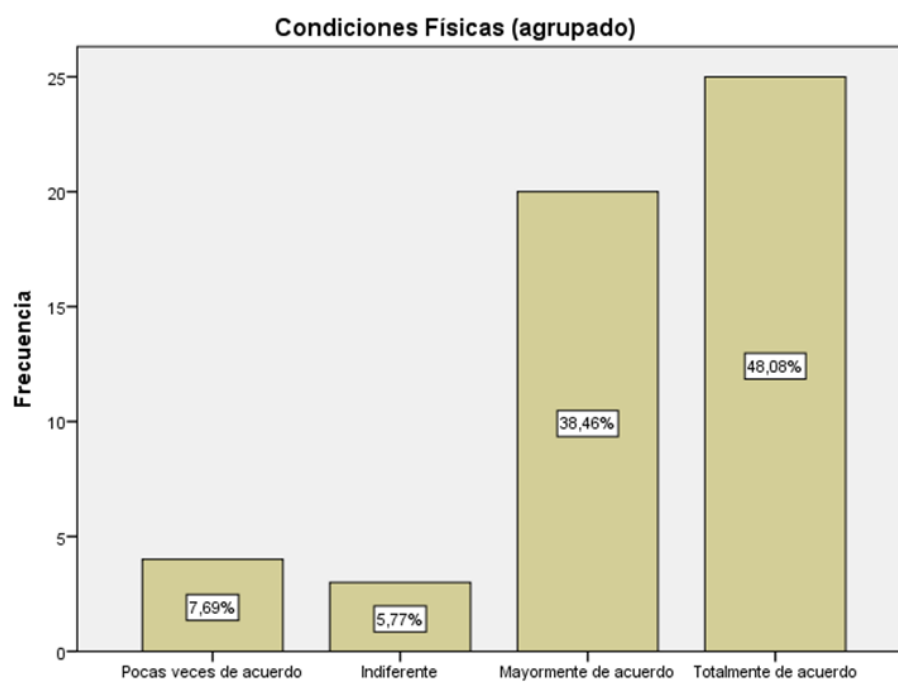


Figura 10. Resultados porcentuales para la categoría desarrollo personal

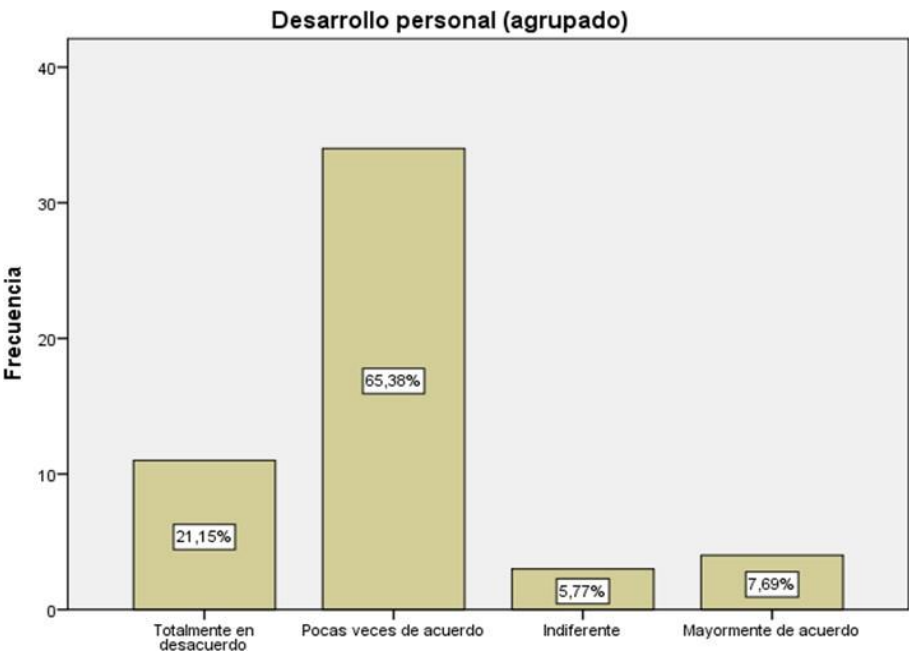


Figura 11. Resultados porcentuales para la categoría políticas administrativas

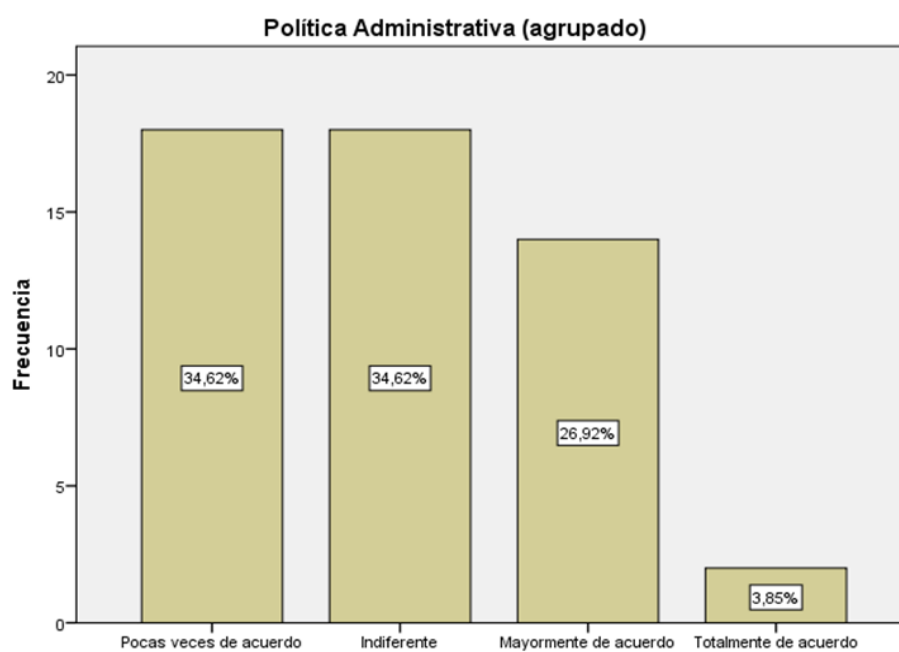


Figura 12. Resultados porcentuales para la categoría Relaciones con la autoridad

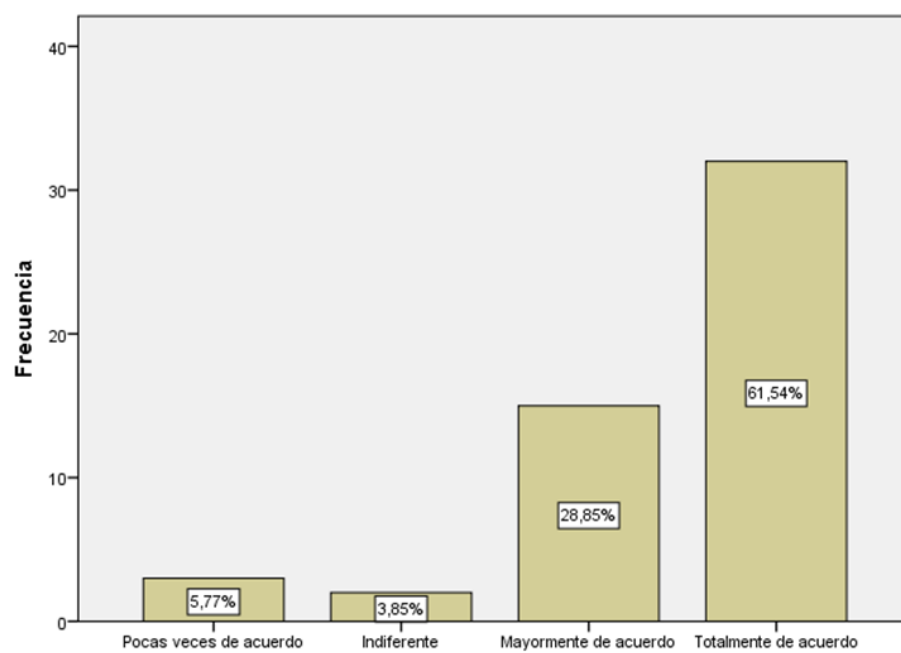
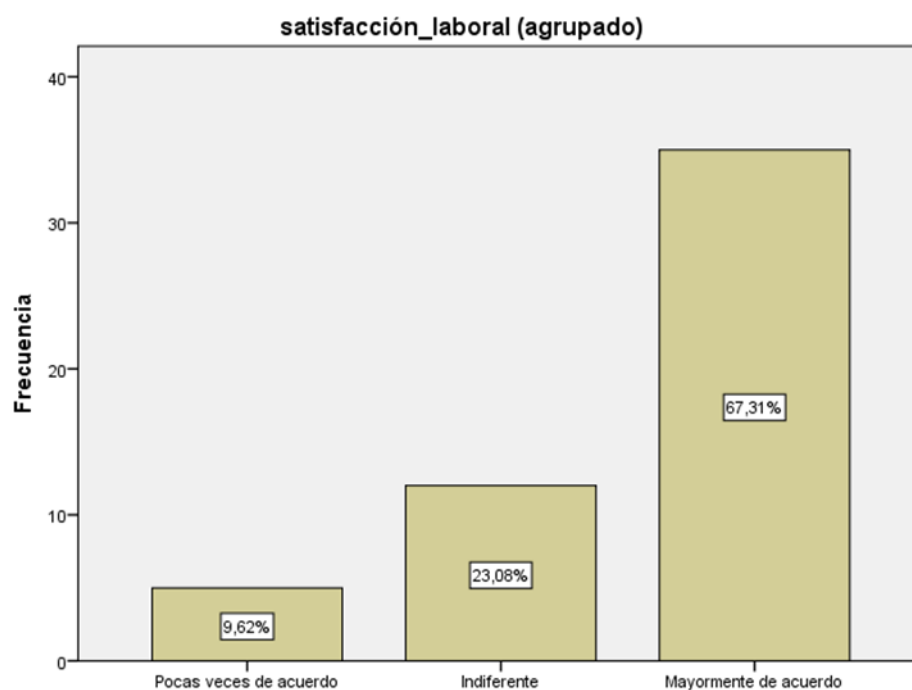



Figura 13. Resultados porcentuales para la variable Satisfacción laboral



ANEXO 6: Autorización del Desarrollo de la Investigación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año de la Universalización de la Salud"

09 de junio del 2020

Señor. **Dr. CARLOS COTRINA ROMERO**
DIRECTOR DEL HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI



Presente.


Es grato dirigirse a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar a la Maestrante **JESSICA MASSIEL TAFUR SANCHEZ**, alumna de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de instrumentos de recolección de datos en su Proyecto de Tesis; en su representada; así también, solicito se sirva autorizar a los (a) trabajadores de la institución en la que Ud. dirige y se pueda aplicar con ellos(a) de igual manera los instrumentos de recolección de datos, en ese sentido, se presenta al trabajo de investigación con el título de **Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel 2020**

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,



DIRECTOR DEL HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI


Dr. Carlos Cotrina Romero
MEDICINA INTERNA
Jefe de Urgencia y Atención Crítica
Hospital HeySEN - Pimentel

C.C.: Hospital Heysen, Interesado (a) y Archivo.

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5.
Telf. (074) 480210/Anexo:6520